

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА**

**ГАННА СЛОЗАНСЬКА**

**СОЦІАЛЬНА РОБОТА  
В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ:  
ТЕОРІЇ, МОДЕЛІ ТА МЕТОДИ**

Монографія

Тернопіль, 2018

УДК 364-78 (477)

**Рецензенти:**

**Буяк Б. Б.** – доктор філософських наук, професор, ректор Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка

**Омельченко С. О.** – доктор педагогічних наук, професор, ректор ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»

**Васильєва М. П.** – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної педагогіки Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди

*Рекомендовано до друку вченою радою  
Тернопільського національного педагогічного університету  
імені Володимира Гнатюка  
(протокол № 12 від 22 травня 2018 року).*

**Слозанська Г. І.**

С 48 Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія / за наук.ред.д-ра пед. наук, проф. В. А. Поліщук. – Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. – 382 с.

ISBN

На основі аналізу наукових джерел, нормативно-правових актів, матеріалів міжнародних та вітчизняних організацій здійснено аналіз проблеми розвитку соціальної роботи у територіальній громаді; розроблено періодизацію процесу становлення соціальної роботи в територіальній громаді за кордоном; висвітлено концептуальні засади організації соціальної роботи в територіальній громаді в Україні та схарактеризовано стратегію її розвитку в умовах децентралізації влади. Проаналізовано зміст, структуру, функції та ролі фахівців із соціальної роботи в територіальній громаді та категорії отримувачів соціальних послуг на рівні ОТГ; представлено теорії, моделі та методи соціальної роботи в територіальній громаді. Схарактеризовано авторські моделі організації соціальної роботи в територіальній громаді та обґрунтовано необхідність їх впровадження в сучасних умовах в Україні.

Для дослідників та фахівців у галузі соціальної роботи і соціального забезпечення (теоретиків і практиків), педагогів закладів вищої та професійної освіти, докторантів, аспірантів, студентів, науковців, широкого кола фахівців органів державної влади й управління соціальною роботою та освітою, а також усіх, хто цікавиться питанням організації соціальної роботи на локальному рівні та діяльністю фахівців із соціальної роботи в громаді.

**УДК 364-78 (477)**

ISBN

© Слозанська Г. І., 2018

© ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> .....	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ТЕОРІЇ І ПРАКТИЦІ</b> .....	<b>11</b>
1.1. Онтологія базових понять дослідження .....	11
1.2. Історична ретроспектива процесу становлення соціальної роботи в територіальній громаді за кордоном .....	24
1.3. Концептуальні підходи до організації соціальної роботи в територіальній громаді в Україні .....	34
Висновки до розділу 1 .....	42
<b>РОЗДІЛ 2. СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ВЛАДИ</b> .....	<b>43</b>
2.1. Децентралізація влади та реформування системи надання соціальних послуг в територіальній громаді в Україні .....	43
2.2. Нормативно-правове забезпечення соціальної роботи в територіальній громаді .....	56
Висновки до розділу 2 .....	63
<b>РОЗДІЛ 3. ФАХІВЕЦЬ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЯК СУБ'ЄКТ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ</b> .....	<b>65</b>
3.1. Структура професійної діяльності фахівця з соціальної роботи в територіальній громаді .....	65
3.2. Категорії отримувачів соціальних послуг у територіальній громаді.....	79
3.3. Функції фахівця з соціальної роботи у територіальній громаді в умовах децентралізації соціальних послуг .....	88
3.4. Ролі фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді .....	100
Висновки до розділу 3 .....	115
<b>РОЗДІЛ ІV. ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ТЕОРІЙ У ПРАКТИКУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ</b> .....	<b>116</b>
4.1. Сутність і роль теорій соціальної роботи у професійній діяльності соціального працівника .....	116
4.2. Класифікація теорій соціальної роботи та їх застосування в практиці соціальної роботи в територіальній громаді .....	120
Висновки до розділу 5 .....	146

<b>РОЗДІЛ V. СУЧАСНІ МОДЕЛІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ .....</b>	<b>147</b>
5.1. Базові моделі соціальної роботи .....	147
5.2. Міждисциплінарні та конкретні практико-орієнтовані моделі соціальної роботи в територіальній громаді .....	155
5.3. Комплексні моделі у діяльності фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді .....	158
Висновки до розділу 5 .....	166
<b>РОЗДІЛ VI. МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ .....</b>	<b>167</b>
6.1. Характеристика методів соціальної роботи в територіальній громаді ....	167
6.2. Основні методи соціальної роботи та особливості їх застосування .....	171
6.2.1. <i>Метод індивідуальної соціальної роботи</i> .....	171
6.2.2. <i>Метод групової соціальної роботи</i> .....	187
6.2.3. <i>Метод організації громади</i> .....	203
6.3. Характеристика допоміжних методів соціальної роботи .....	212
Висновки до розділу 65 .....	229
<b>ПІСЛЯМОВА. ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОРСЬКИХ МОДЕЛЕЙ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ УКРАЇНИ.....</b>	<b>230</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>243</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>273</b>

## ПЕРЕДМОВА

Україна перебуває на етапі кардинального реформування системи місцевого самоврядування, тобто децентралізації влади, що має на меті внесення змін в адміністративно-територіальний устрій країни (визначення нової територіальної основи організації влади – об'єднаної територіальної громади (ОТГ) та передачу повноважень і ресурсів з державного рівня на місцевий. Реформа децентралізації влади передбачає добровільне об'єднання декількох суміжних громад міст, селищ і сіл із єдиним адміністративним центром та створення на їх базі міських (коли адміністративним центром є місто), селищних (коли адміністративним центром є селище) та сільських (коли адміністративним центром є село) об'єднаних територіальних громад (ОТГ).

Передача повноважень і бюджетів з центру «на місця», розвиток соціальних ініціатив ОТГ є складовою реформи децентралізації влади. Вирішення значної частки соціальних питань, зокрема питання соціального захисту населення, згідно чинного законодавства, покладено на ОТГ. Це є особливо актуальним сьогодні, адже кількість осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах (СЖО) і потребують допомоги в Україні щорічно збільшується. Зокрема, станом на 2017 р., згідно з даними видання Bloomberg, Україна посіла сьоме місце в міжнародному рейтингу бідності країн. Підтвердженням цього є і висновки, зроблені експертами Українського інституту досліджень екстремізму. На основі аналізу щорічних досліджень рівня добробуту і процвітання громадян, представлених The Credit Suisse Research Institute: «Global Wealth Report – 2016» та британським інститутом The Legatum, вивчено, що Україна знаходиться на 107 місці рівня процвітання The Legatum Prosperity Index. Причому найгіршими визначено показники таких чотирьох сфер: ефективність уряду, демократія і верховенство права, рівень безпеки і соціальна сфера. Щодо соціальної сфери, то: понад 58% громадян України перебувають за межею бідності (живуть менше ніж на 5 доларів США в день, відповідно до стандартів ООН); на 10,3% зріс рівень безробіття серед осіб працездатного віку; кількість підприємств зменшилася на 3% у 2015 р. порівняно із 2014 р., через що відбувається масове скорочення працівників; рівень доходів працюючих знизився на 10% порівняно із 2015 р. за рахунок знецінення гривні; відчувається відсутність перспектив, можливостей для розвитку і реалізації особистості, недовіра до офіційної влади, що породжує агресію, депресію (майже 85% населення), зростання рівня злочинності (на 23 % з 2015 по 2016 рр.) тощо.

Держава в останні роки намагається частково виправити ситуацію: надання пільг, субсидій, підвищення мінімальної заробітної плати тощо. Проте, ці заходи, в першу чергу, спрямовані на підтримку найбідніших верств населення, в той час, як середній клас залишається поза увагою. Швидкі, галопуючі темпи зубожіння населення призводять до вирівнювання найбіднішого і середнього класу, що може призвести до краху системи соціального захисту та збільшення й так великої кількості бідних у країні.

В умовах децентралізації влади соціальний захист населення здійснюється органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування залежно від

рівня територіального управління з урахуванням особливої ролі ОТГ. Тобто, відповідно до Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні органи місцевого самоврядування наділені особливими повноваженнями з організації і надання послуг соціального захисту та соціальної допомоги на території ОТГ. Надання соціальних послуг «на місцях» дозволить покращити якість і доступність соціальних послуг, збільшити їх обсяг для осіб, які перебувають у СЖО, розширити можливості органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту та покращити якість життя населення.

Проте, як свідчить аналіз практики для децентралізації системи надання соціальних послуг на рівень ОТГ потрібно вирішити низку проблем. До основних, на нашу думку, належить: затвердження, підготовка нормативно-правової бази у сфері надання соціальних послуг в умовах ОТГ; реструктуризація діяльності чинних соціальних служб у сфері надання соціальних послуг населенню; підготовка необхідних документів, положень для регулювання надання соціальних послуг в режимі «єдиного вікна»; підготовка кваліфікованих фахівців задля ефективного надання соціальних послуг в ОТГ. Якщо три останні проблеми перебувають тільки на стадії обговорення і активного дослідження, та проблема, пов'язана із затвердження необхідної нормативної бази, вже активно вирішується.

Аналіз чинної нормативно-правової бази України свідчить, що певні кроки в напрямі реформування системи надання соціальних послуг населенню вже було зроблено. Зокрема, у період з 2001 по 2012 роки в Україні було затверджено низку нормативно-правових актів, які б мали відігравати домінуючу роль у підвищенні якості надання соціальних послуг. До них ми відносимо: «Стратегію подолання бідності» (2001 р.); Закон України «Про соціальні послуги» (2003 р.) із подальшими змінами; «Концепцію реформування системи соціальних послуг» (2007-2012 р.); «Стратегію реформування системи надання соціальних послуг» (2012 р.), яка скасувала Концепцію. Проте, результати реалізації зазначених вище нормативно-правових актів свідчать про те, що система надання соціальних послуг населенню у період з 2001 по 2012 роки так і не запрацювала.

З 2013 року в Україні розпочався новий етап в плані реформування системи надання соціальних послуг населенню. Цей етап, на нашу думку, є більш виваженим, чітким і обдуманим. Однак, це лише початок і ті кроки які були зроблені в плані розвитку системи надання якісних соціальних послуг населенню потребують продовження. 13 березня 2013 року Розпорядженням КМУ було затверджено доленосний «План заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг», який був продовжений аналогічним планом вже на 2016-2017 рр. В рамках Плану у 2016 році також було реалізовано низку заходів. До найбільш важливих відносимо розробку та затвердження:

– 15 державних стандартів соціальних послуг, якими визначено зміст, обсяг, норми, нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, показники якості їх надання;

– Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах (наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 р.) для забезпечення їх подальшого надання;

– Порядку та методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проведення (наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12. 2013 р.) для посилення контролю за наданням та підвищення якості надання соціальних послуг;

– Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати (наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р) у розрізі адміністративно-територіальних одиниць;

– Механізмів видачі ваучерів (сертифікатів) особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і мають право на отримання безоплатних соціальних послуг, для забезпечення адресності їх надання;

– Методичних рекомендацій щодо організації соціального замовлення соціальних послуг з метою надання практичної допомоги в організації соціального замовлення соціальних послуг органами державної влади і місцевого самоврядування та виконавчими органами об'єднаних територіальних громад;

– внесення змін до Законів України «Про соціальні послуги» та «Про здійснення державних закупівель»; «Про громадські об'єднання», «Про благодійну діяльність та благодійні організації», «Про гуманітарну допомогу»; деяких законодавчих актів України з метою розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг;

– внесення змін до Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, який містить кваліфікаційні характеристики керівників, професіоналів, фахівців, технічних службовців і робітників установ і закладів сфери соціальних послуг.

У контексті запланованих заходів вивчається досвід європейських країн з питань організації і надання соціальних послуг, сприяння залученню міжнародної фінансової й технічної допомоги для реформування системи соціальних послуг з метою врахування досвіду європейських країн з питань організації і надання соціальних послуг, залучення міжнародної фінансової та технічної допомоги для реформування системи надання соціальних послуг в Україні.

Передача повноважень у сфері надання соціальних послуг до органів місцевого самоврядування на рівні ОТГ вимагає реформування інститутів державного управління соціальної сфери та побудови належної ієрархічної системи соціального захисту населення з можливістю забезпечення доступу до соціальних послуг особам, які проживають в ОТГ. Впровадження посади фахівця з надання соціальних послуг на рівні ОТГ та створення Центрів із надання соціальних послуг дозволить вирішити ці питання. Станом на 2016 рік у Методичних рекомендаціях щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення у штатному розписі виконавчого органу ОТГ передбачено запровадження посади фахівця із соціальної роботи в громаді для надання соціальних послуг (орієнтовно 1

фахівець на 1 тисячу населення) та спеціаліста з питань захисту прав дітей (1 працівник на 2 тисячі дітей).

Як бачимо, в Україні зроблено і робиться чимало в напрямі реформування системи соціального захисту населення та створення ієрархічно вибудованої системи надання якісних соціальних послуг із можливістю їх отримання на рівні ОТГ. Проте, на нашу думку, найбільша проблема, яка виникає сьогодні – це ефективна модель надання соціальних послуг на місцевому рівні та кваліфіковані фахівці, здатні надавати якісні соціальні послуги особам, які цього потребують на рівні ОТГ. Вирішення цієї проблеми можливе за рахунок перебудови системи надання соціальних послуг та підготовки майбутніх соціальних працівників у закладах вищої освіти через впровадження профільності в освітні програми підготовки з орієнтацією на роботу в ОТГ або перекваліфікація працівників обласних та районних Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та Територіальних центрів соціального обслуговування для надання соціальних послуг у територіальній громаді. Про переформатування основних підходів до розуміння соціальної роботи як сфери професійної діяльності та професійної підготовки майбутніх соціальних працівників і побудови нової парадигми соціальної роботи як сфери надання соціальних послуг компетентними фахівцями диференційовано та адресно залежно від потреб об'єкта на різних рівнях (мікро, мезо та макро) та різним категоріям клієнтів свідчать численні публікації вітчизняних (О. Безпалько, Д. Лиховід, І. Лисенко, М. Лукашевич, Т. Семигіна, та інші) та зарубіжних (Д. Дастін, К. Лаєнс, Дж. Фук та інші) науковців останніх років.

На теперішній час у монографіях, дисертаціях та інших наукових працях із теорії і практики соціальної роботи значною мірою висвітлено: теоретичні концепції соціальної роботи (В. Бочарова, І. Зверева, А. Капська, І. Мигович, Л. Міщик, А. Рижанова, В. Сидоров, Л. Тюптя та ін.); фундаментальні підходи до визначення професіоналізму в соціальній роботі (Р. Вайнола, Г. Лактіонова, І. Трубавіна, І. Пеша, М. Фірсов та ін.). Проблеми професійної підготовки майбутніх соціальних працівників знайшли відображення у працях С. Архипової, М. Дужої-Задорожної, О. Карпенко, І. Козубовської, І. Мельничук, Н. Микитенко, В. Поліщук та ін.

Аналіз літературних джерел і результатів наукових досліджень з теорії і практики соціальної роботи дозволяє зробити висновок, що у численних і вагомих за теоретичними й прикладними надбаннями цієї науки залишається поза увагою проблема комплексного дослідження соціальної роботи у територіальній громаді. Варто зауважити, що окремі аспекти соціальної роботи, висвітлені у вищезазначених напрямках наукових досліджень, здійснюються саме в різних соціальних інституціях територіальної громади і потребують узагальнення.

Питанням роботи в громаді як складовій діяльності соціального працівника присвячені окремі праці О. Безпалько, І. Зверевої, А. Капської, Т. Семигіної, В. Сідорова. Актуальною ця проблематика є і для зарубіжних науковців, зокрема, Г. Брагера, М. Боп, М. Майо, М. Пейна, А. Твелвтріза, П. Тейлора та ін.



Актуальність соціальної роботи в територіальній громаді значною мірою обумовлена тим, що в умовах сьогодення спостерігається низка суперечностей між:

- декларуванням ролі місцевого самоврядування (ОТГ) у вирішенні соціальних проблем, наданні соціальних послуг та інертністю місцевої влади в питаннях залучення членів громади до активної участі у процесах визначення та вирішення проблем жителів місцевої спільноти;

- потребою суспільства в ефективно діючій системі соціальних послуг на локальному рівні та відсутністю цілісної теорії її організації, технологічного та програмного забезпечення;

- різними видами соціальної діяльності неурядових організації та не розробленістю змісту, напрямів та форм їх роботи у взаємодії з іншими соціальними інститутами в межах територіальної громади;

- потребою у якісних соціальних послугах закладів соціальної інфраструктури та невідповідністю послуг, що надаються в цих закладах, потребам та запитам осіб, які перебувають в СЖО конкретної місцевої громади;

- необхідністю підготовки соціальних працівників до роботи в ОТГ та відсутністю теоретико-методичного обґрунтування такої підготовки.

Домінантою методології, на якій ми базуємо свої наукові позиції, є соціальна парадигма, сутність якої полягає у визнанні взаємозалежності та взаємообумовленості соціальних процесів, що відбуваються в різних соціальних інститутах соціуму під впливом спеціально організованої соціальної діяльності, до яких відносять процеси розвитку особистості, включення людини в соціум, перетворення самого соціуму.

Виходячи з того, що соціальна робота – це професійна діяльність, яка сприяє соціальним змінам та розвитку, соціальній єдності, а також наснаженню та незалежності людей, залучає окремих фізичних осіб, групи, та суспільні структури до вирішення проблем осіб, сімей що перебувають у СЖО та покращення якості їх життя та добробуту на засадах принципів соціальної справедливості, дотримання прав людини, колективної відповідальності та поваги, протидіє факторам соціального виключення та сприяє дотриманню прав людини соціумах, територіальна громада стає об'єктом уваги соціальної теорії як різновид соціального середовища. Тут можна говорити про два напрями наукових пошуків: дослідження територіальної громади як фактора соціальних змін та розвитку, соціальної єдності, а також наснаження та незалежності людей та організацію соціальної роботи в територіальній громаді, що спрямована на створення оптимальних умов для становлення та розвитку особистості, надання кваліфікованої допомоги особам, сім'ям, що перебувають у СЖО у вирішенні їхніх проблем та покращення якості їх життя та добробуту.

Важливість соціальної роботи з особами, сім'ями, що перебувають у СЖО на рівні ОТГ обумовлюється сьогодні такими чинниками: змінами у сфері суспільного розвитку; досягненнями соціальної діяльності за останнє десятиліття; наявністю окремих нормативно-правових документів щодо організації соціальної роботи на місцевому рівні.

Таким чином, враховуючи відсутність теоретичних досліджень і практичних рекомендацій із питань соціальної роботи з особами, сім'ями, що перебувають у

СЖО на місцевому рівні, необхідність систематизації існуючого емпіричного матеріалу, накопиченого в цій сфері, та впровадження в життя нових підходів щодо організації соціальної роботи в територіальних громадах в Україні нами схарактеризовано специфіку соціальної роботи на рівні ОТГ та стратегії її розвитку в умовах децентралізації, розкрито особливості роботи фахівця з соціальної роботи як суб'єкта надання соціальних послуг у громаді, висвітлено теорії, моделі та методи соціальної роботи в територіальній громаді та запропоновано авторські моделі соціальної роботи в територіальній громаді та обґрунтовано необхідність їх впровадження в сучасних умовах в Україні.

Матеріали дослідження можуть знайти подальше застосування в теорії і практиці соціальної роботи а територіальній громаді, під час вивчення актуальних питань у сфері соціального захисту населення та впровадження ефективної моделі надання соціальних послуг в умовах децентралізації, у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до діяльності в ОТГ, при підготовці методичних рекомендації для соціальних працівників, що надають соціальні послуги в Україні та проведенні подальших досліджень з означеної тематики.

# РОЗДІЛ 1.

## АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ТЕОРІЇ І ПРАКТИЦІ

### 1.1. Онтологія базових понять дослідження

У зв'язку з соціально-політичними змінами, які відбуваються в українському суспільстві, соціальна робота в громаді набула нового значення. Реформування адміністративно-територіального устрою країни, децентралізація влади, створення об'єднаних територіальних громад, розподіл та делегування повноважень між органами державної влади та органами місцевого самоврядування сприяють розвитку соціальної роботи та системи надання соціальних послуг населенню. Залучення фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг на рівні громади вимагає від науковців пошуку відповіді на запитання, якими знаннями, вміннями і навичками мають володіти фахівці, щоб якісно надавати послуги у громаді для жителів громади? Фактично, фахівець із соціальної роботи має розуміти суть поняття «громада», «територіальна громада», їх структуру та особливості організації соціальної роботи в них.

Зазначимо, що поняття «громада» існує давно. Про це свідчать численні дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців. Однак у науковій літературі немає єдиного підходу до визначення і розуміння самого поняття, так як воно є досить суперечливим і неоднозначним. Маючи латинське походження (лат. *Copiena* – община, громада, спільнота) означене поняття є досить поширеним у групі романо-германських мов (анг. *Community* – спільнота, громада; фран. *Communauté* – спільнота, громада; італ. *Comunità* – спільнота, громада тощо). Первинно «громада» («*community*») трактується як форма соціальної (колективної) організації людей, місцева спільнота, організація, частина суспільства, яка є характерною майже для всіх народів світу<sup>1</sup>. Тобто громада обмежується територіально і характеризується як об'єднання людей, які живуть на певній території. Громадою може бути і «група людей, об'єднаних спільністю становища, інтересів та об'єднання людей, що ставить перед собою певні спільні завдання»<sup>2</sup> (Бусел, В., 2004). Підтвердженням того є і визначення, запропоноване у «Тлумачному словнику сучасної української мови», в якому «громада» трактується як група людей, об'єднаних єдністю положення, інтересів та завдань<sup>3</sup> (Коврига, Л. П., Ковальова, Т. В., Пономаренко, В. Д., 2005).

---

<sup>1</sup>Вікіпедія – вільна енциклопедія. (2016). [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D0%B0>.

<sup>2</sup>Бусел, В. Т. (2004). Великий тлумачний словник сучасної української мови. Ірпінь. ВТФ «Перун», 1440.

<sup>3</sup>Коврига, Л. П., Ковальова, Т. В., Пономаренко, В. Д. (2005). *Тлумачний словник сучасної української мови*. Харків: Белкар-книга, 800.

В «Оксфордському тлумачному словнику» подано найбільш загальне визначення «громади» («community»), яке об'єднує усі запропоновані раніше. Його автор А. Хорнбі (A. Hornby) під «громадою» розуміє групу людей, об'єднаних спільністю походження, соціальним станом, расою, релігією, місцем проживання (населеним пунктом) із наявними соціальними інститутами: школою, церквою, адміністративними, соціальними та дозвілєвими організаціями<sup>4</sup> (Hornby, A. S., Cowie, A. P., & Lewis, J. W., 1974).

В українській мові часто вживається поняття «община», яке є синонімом «громади»<sup>5</sup> (Бурячок, А. А., Гнатюк, Г. М. & Головащук, С. І., 2006). У «Політологічному словнику» «община» характеризується як «найрізноманітніша самоврядна спільність людей (сільські товариства, міські комуні, професійні, релігійні об'єднання, земляцтва тощо)»<sup>6</sup> (Астахова, В. І. & Панова, Н. І., 1997). Вважаємо, що таке визначення є досить загальним і широким.

У «Британському соціологічному словнику» під «общиною» («community») автори (Н. Аберкромбі, Б. Тернер, С. Хілл) розуміють сукупність людей, що проживають на певній географічній території; мають певну соціальну структуру; автономність (self contained); припускають наявність відчуття приналежності або «духу общини» або ведуть різні види повсякденної діяльності на одній географічній території<sup>7</sup> (Аберкромби, Н., Хилл, С., & Тернер, Б., 2004).

У зарубіжній та вітчизняній науці і практиці існують численні дослідження<sup>8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15</sup> (Демидова, Т. Е., 1997; Майо, М. К., 1996; Пейн, М., 1997; Софій, О., & Клеманська, Л., 2001; Barker, R. L., 1995; Twelvetrees, A., 1991; Netting, F. E., Kettner, P. M., McMurtry, S. L., & Thomas, M. L., 1997; Stacey, M., 1969), присвячені вивченню громад («community») як територіальних спільностей людей, первинних осередків суспільства, у яких формуються основні соціально-політичні та економічні відносини. В останні роки соціологи, історики, соціальні працівники, державотворці, юристи активно працюють над вивченням суті громад, їх особливостей, принципів і засад системи їх утворення й існування, їх структури та стратифікації.

Первинно, дослідженням громади займалися соціологи та історики. У соціології поняття «громада» використовується для опису об'єднань / спільнот людей, які виникають або існують у межах конкретних груп або територіальних

---

<sup>4</sup>Hornby, A. S., Cowie, A. P., & Lewis, J. W. (1974). *Oxford advanced learner's dictionary of current English* (Vol. 4). London: Oxford University Press, 1580.

<sup>5</sup>Бурячок, А. А., Гнатюк, Г. М. & Головащук, С. І. (2006). *Словник синонімів української мови: в двох томах*. Наук. думка (Словники України), 378

<sup>6</sup> Астахова, В. І. & Панова, Н. І. (1997). *Политологический словарь*. Прапор, 199.

<sup>7</sup> Аберкромби, Н., Хилл, С., & Тернер, Б. (2004). *Социологический словарь*. Экономика, 620.

<sup>8</sup> Демидова, Т. Е. (1997). Сравнительный анализ форм «работы в общине» в зарубежных странах. *Российский журнал социальной работы*, (2), 156-157.

<sup>9</sup>Майо, М. К. (1996). *Работа в сообществе. Практика социальной работ*. Амстердам, 94.

<sup>10</sup>Пейн, М. (1997). Сообщество как основа социальной политики и социального действия. *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики*, Аспект Пресс, 44-50.

<sup>11</sup>Софій, О., & Клеманська, Л. (2001). Громада—це... Деякі думки щодо курсу “Розвиток громади”(ІМГС). *Громадські ініціативи*, (3), 9-10.

<sup>12</sup>Barker, R. L. (1995). *The social work dictionary*. 3d ed. Washington: NASW Press, 93.

<sup>13</sup>Twelvetrees, A. (1991). *Community Work*. London: Macmillan.

<sup>14</sup>Netting, F. E., Kettner, P. M., McMurtry, S. L., & Thomas, M. L. (1997). *Social work macro practice*. 2d ed. New York: Longman. P. 106.

<sup>15</sup>Stacey, M. (1969). The myth of community studies. *The British Journal of Sociology*, 20(2), 134-147.

одиниць<sup>16</sup> з метою соціальної взаємодії<sup>17</sup>; 18; 19; 20; 21 (Андрущенко, В. П., 2002; Беляев, А. А., 2000; Скуратівський, В. А., Шевченко, М. Ф., 1998; Радаев, В. В., 1996; Shaffer, R., 1989).

До основних чинників, які визначають, характеризують, впливають на утворення і функціонування громад, на думку соціологів (О. Ботанова, В. Скуратівського, Т. Титаренко, М. Шевченко, Р. Шаффера), належать: поділ праці; спільний характер та сфера життєдіяльності, зв'язки; єдність рис, ознак і цінностей, інтересів та потреб; однакове походження, культура і сумісний менталітет<sup>19</sup> (Скуратівський, В. А., Шевченко, М. Ф., 1998); єдність території<sup>22</sup> (Батанов, О. В., 2001); подібність побуту, схожість психології мислення і поведінки<sup>23</sup> (Титаренко, Т. М., 2003), взаємопов'язаність економічних, політичних, соціальних та юридичних відносин, єдністю цілей<sup>24</sup> (Батанов, О. В., 2001), поглядів, смаків, звичок<sup>25</sup> (Титаренко, Т. М., 2003).

Громада – це місцева спільнота, група людей із досить розвинутим спілкуванням, яке, на думку Р.Шаффера (R. Shaffer), не завжди є активним але є явним<sup>26</sup> (Shaffer, R., 1989, 4). На груповій, соціальній спільності, єдиній території та регулярних стосунках при характеристиці громади наголошує В. Саакян. Водночас, науковець наполягає на різноманітності, індивідуальності та замкнутості громад, що визначаються наявністю внутрішніх емоційних, родових, сусідських і товариських зв'язків<sup>27</sup> (Саакян, В. Э., 2002).

В історичних наукових працях поняття «громада» застосовують для позначення самоврядної виробничої та соціальної групи. Водночас, дослідники-історики виділяють дві форми існування громад: первісну і селянську. В історії української державності «громада» у більшій мірі характеризує саме селянські, землеробські громади. З великою імовірністю можна стверджувати, що сільські громади існували ще за часів слов'янських племен, які заселяли територію сучасної України<sup>28</sup> (Черкаський, І., 1928). Племена склалися з окремих сімейних спільнот, які утворювали общини. Для позначення «громади» використовувалися поняття «верв», «мир», «сіло», «люди»<sup>29</sup> (Анісімов, В. В., 1997).

---

<sup>16</sup> Thomas, M., Pierson, G. (1999). Dictionary of Social Work. London. p. 404.

<sup>17</sup> Андрущенко, В. П. (2002). Соціальна філософія: учебник. *Київ Харків: Еди норог.*, 736.

<sup>18</sup> Беляев, А. А. (2000). Территориально-поселенческая структура общества: лекция. *М.: МВД РФ, Моск. Акад.*, 25.

<sup>19</sup> Скуратівський, В. А., Шевченко, М. Ф. (1998). Соціальні системи та соціологічні методи дослідження: навч. посіб. Вид-во УАДУ., 188.

<sup>20</sup> Радаев, В. В. (1996). Штомпка П. Социология социальных изменений. *Социологический журнал*, (3-4), 416.

<sup>21</sup> Shaffer, R. (1989). *Community economics: Economic structure and change in smaller communities*. Wiley-Blackwell.

<sup>22</sup> Батанов, О. В. (2001). Територіальна громада–основа місцевого самоврядування в Україні. *К.: Ін-т держави і права ім. ВМ Корецького НАН України*, 259.

<sup>23</sup> Титаренко, Т. М. (2003). Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. *К.: Либідь*, 376.

<sup>24</sup> Батанов, О. В. (2001). Територіальна громада–основа місцевого самоврядування в Україні. *К.: Ін-т держави і права ім. ВМ Корецького НАН України*, 259.

<sup>25</sup> Титаренко, Т. М. (2003). Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. *К.: Либідь*, 376.

<sup>26</sup> Shaffer, R. (1989). *Community economics: Economic structure and change in smaller communities*. Wiley-Blackwell.

<sup>27</sup> Саакян, В. Э. (2002). *Проявление и тенденции развития общины и общинности в Армении*: автореф. дис... канд. социол. наук: 22.00.03. Ереван, 21.

<sup>28</sup> Черкаський, І. (1928). Громадський (копний) суд на Україні–Русі XVI–XVIII вв. *Праці комісії для вивчення історії західноруського та українського права*. (13), 255.

<sup>29</sup> Анісімов, В. В. (1997). *Земельні громади України (1921- 1929 р.р.)*: дис. ... канд. істор. наук. К., 162.

У період Київської Русі громада пройшла еволюційний шлях розвитку від об'єднання людей за родинною, родовою близькістю до об'єднання людей за територіальною близькістю, сусідством<sup>30</sup> (Грушевський, М. С., 1992).

XIV-XV століття в Україні характеризується як період функціонування найбільш прогресивних моделей європейського самоврядування. Про це свідчать українські письмові джерела тих століть, присвячені аналізу існування сільських «громад» або сільських «обществ» як об'єднань із звичаєвим правом та самобутніми традиціями, системою соціальної підтримки бідних і знедолених<sup>31</sup> (Анісімов, В. В., 1997). Наявність території, виборного голови, членів громадського правління, суду, спільного майна, доходів, побудова відносин між членами громади на основі сформованих моральних засад, колективної відповідальності – були базовими ознаками сільських громад<sup>32</sup> (Сільська громада та громадський побут., 2016).

Проте така бездоганна система територіального устрою була повністю зруйнована в період, коли територія нашої держави була у складі Російської імперії. Після розпаду СРСР і проголошення Україною незалежності, із настанням періоду розбудови української державності знову зростає інтерес до громади як суб'єкта суспільних відносин<sup>33</sup> (Громади України., 2002).

Поділяють думку істориків щодо визначення «громади» юристи і державотворці, які аналізують це поняття у контексті дослідження актуальних проблем у теорії і практиці місцевого самоврядування. Так, наприклад, В. Медведчук, вивчаючи особливості місцевого самоврядування, характеризує «громаду» як сплетіння соціальних відносин між людьми, які мають множину загальних інтересів, потреб і найбільшою мірою можуть їх забезпечити і задовольнити<sup>34</sup> (Медведчук, В., 1995). Ю. Наврузов під «громадою» розуміє «автономну соціальну надструктуру, об'єднану перманентною загальною діяльністю»<sup>35</sup> (Наврузов, Ю., 2000, 275).

Д. Барнс, досліджуючи питання децентралізації влади та надання додаткових повноважень органам місцевого самоврядування, подає декілька категоріальних дефініцій при визначенні поняття «громада». Зокрема, науковець вважає, що «громада» – це: історично утворена спільнота людей із спільними традиціями, сукупністю соціальних взаємодій, які будуються на основі родинних стосунків, характеризуються проживанням на одній території, належністю до певної соціальної групи; спільний, колективний споживач послуг персоніфікованого та індивідуалізованого характеру, що задовольняють існуючі потреби та інтереси; виробник публічних послуг залежності від владних повноважень й участі органів місцевого самоврядування у життєзабезпеченні людей. Д. Барнс (D. Burns) наголошує, що громада «має здатність впливати на місцеве суспільне

<sup>30</sup> Грушевський, М. С. (1992). Ілюстрована історія України. К.: Наук. Думка.

<sup>31</sup> Анісімов, В. В. (1997). Земельні громади України (1921-1929 р.р.): дис. ... канд. істор. наук. К., 162.

<sup>32</sup> Сільська громада та громадський побут. (2016) [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://litopys.org.ua/istkult2/ikult208.htm>. Назва з екрану.

<sup>33</sup> Громади України: на шляху відродження (Київ-2002) / розроблено в рамках Проекту розвитку громадянського суспільства, керованого Канадським бюро міжнародної освіти за фінансової підтримки Канадської агенції міжнародного розвитку.

<sup>34</sup> Медведчук, В. (1995). Місцеве самоврядування і як його доцільно організувати в Україні. *Урядовий кур'єр*. 28 грудня, (195-196), 11.

<sup>35</sup> Наврузов, Ю. (2000). Категорія «громада» в сучасному лексиконі місцевого самоврядування. *Збірник наукових праць Української академії державного управління при Президенті України*, 272-289.

життя та своєю владою репрезентувати місцеве населення, а також наділяти його певними повноваженнями»<sup>36</sup> (Burns, D., Hambleton, R., & Hoggett, P., 2001).

Результати аналізу наукової літератури свідчать про існування у практиці та в науковій теорії різноманітних підходів до трактування суті «громади». Однак можна стверджувати, що усі проаналізовані нами визначення вітчизняних та зарубіжних науковців і практиків, присвячені дослідженню означеного феномену, можна структурувати у дві групи: ті, для яких поняття «громада» – локальна соціальна спільнота, особлива форма суспільної взаємодії та ті, для яких – «громада» – об'єднання людей за інтересами, ідеями, покликом, цінностями.

У соціальній роботі англійський учений М. Пейн розглядає «громаду» у двох значеннях: територіальна громада та громада за інтересами<sup>37</sup> (Пейн, М., 1997, 44-50). Територіальна громада – це об'єднання людей, які проживають на одній географічно визначеній території. Громада за інтересами – це об'єднання людей, які мають спільні проблеми, інтереси, соціальні зв'язки або інші характеристики.

Німецький учений Ф. Тьонніс також розмежовує поняття громада територіальна – «громада» і громада за інтересами – «спільнота». На його думку, перша є природним утворенням, що існує як різновид самодостатнього суспільства, переважно сільського, якому притаманні спільні родинні зв'язки і спільність інтересів. Тоді як під «суспільством/спільнотою» науковець розуміє штучне утворення, яке існує як асоціація, об'єднання людей, які мають спільну мету і прагнуть її досягти<sup>38</sup> (Гилберт, Н., Спехт, Г., 1994, 252).

В «Американському словнику з соціальної роботи» «громада» трактується уже в трьох аспектах: як група людей або сімей, яка має спільні цінності, інтереси; як клієнти, користувачі послуг одних і тих самих соціальних служб, організації або особи, які живуть на одній території<sup>39</sup> (Barker, R. L., 2003, 68). Досить часто в соціальній роботі використовують поняття «локальна соціальна спільнота» («local social community») як синонім «громади», під яким розуміють мережу взаємопов'язаних соціальних служб, установ та організацій, що охоплюють усі сфери суспільного життя та діють на певній географічно визначеній території<sup>40</sup> (Stacey, M., 1969).

Т. Семигіна у статті «Робота в громаді як складова діяльності соціального працівника»<sup>41</sup> (Семигіна, Т., 2001, 32-38), аналізує американський та великобританський підходи трактування суті «громади». Дослідниця зазначає, що у Великій Британії у професійній соціальній роботі «громада» трактується як територіальна громада та громада за інтересами, тоді як у США під «громадою» розуміють групи індивідів/сімей, які мають спільні цінності та/чи інтереси;

---

<sup>36</sup>Burns, D., Hambleton, R., & Hoggett, P. (2001). *The politics of decentralisation: revitalising local democracy*. Macmillan.

<sup>37</sup>Пейн, М. (1997). Сообщество как основа социальной политики и социального действия. *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики*. М.: Аспект Пресс, 44-50.

<sup>38</sup>Гилберт, Н., Спехт, Г. (1994). Социальное планирование и организация в местных общинах. *Энциклопедия социальной работы*. В 3-х т. (3), 252.

<sup>39</sup>Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary*. Washington: NASW Press, 68.

<sup>40</sup>Stacey, M. (1969). The myth of community studies. *The British Journal of Sociology*, 20(2), 134-147.

<sup>41</sup>Семигіна, Т. (2001). Робота в громаді як складова діяльності соціального працівника. *Соціальна політика і соціальна робота*, (4), 32-38.

користуються послугами одних соціальних служб; живуть на одній території/місцевості<sup>42</sup> (Семигіна, Т., 2001, 32-38).

Американський науковець Р. Уорен (R. Warren) визначив громаду з позиції п'яти різних підходів: структурного, соціально-психологічного, людей на території, процесів діяльності та функціонування соціальних систем<sup>43</sup> (Warren, R. L., 1972).

На визначенні «громади» як соціально-незалежної групи людей, які беруть активну участь в обговоренні і прийнятті спільних рішень, здійснюють спільну діяльність і розвиваються в межах утвореної ними групи, наголошують М. Беллах (R. Bellah), Р. Мадсен (R. Madsen) та інші<sup>44</sup> (Bellah, R. N., Madsen, R. D., Sullivan, W. M., Swidler, A., & Tipton, S. M., 1985). Е. Кохен (A. Cohen) зазначає, що у громаді відбувається емоційне зарядження, ідентифікація і символічне конструювання особистості. Науковець характеризує «громаду» як систему цінностей, норм і моральних кодів, із якими ідентифікує себе особа і які сповідує. У той же час структура громади, на його думку, не має жодного значення для людини<sup>45</sup> (Cohen, A. P., 1985, 9). На психологічних зв'язках між членами громади, існуванні солідарності та психологічній ідентифікації акцентує Д. Кларк<sup>46</sup> (Землянська К., 2016).

П. Матесіч (P. Mattessich) і Б. Монсей (B. Monsey) запропонували більш приземлене і прозаїчне визначення «громади». На думку науковців, «громада» – це люди, які живуть на географічно визначеній території, пов'язані один з одним і з місцем свого проживання соціально-психологічними зв'язками<sup>47, 48</sup> (Mattessich, P., & Monsey, B., 1997; Saint Paul, M. N., 1997). Громада не є громадою, якщо вона не є економічно і практично цінною<sup>49</sup> (Berry, W., 1996). П. Феллін (P. Fellin) під означеним поняттям розуміє соціально, функціонально-просторову одиницю, яка існує задля задоволення життєвих потреб її членів; налагодження патерних зв'язків та колективної ідентифікації<sup>50</sup> (Fellin, P., 2001).

Закономірно, що проблемно стверджувати про існування громади, якщо самі представники громади не відчувають своєї приналежності до неї<sup>51</sup> (Rae, A., Nicholas-Wolosuk, W., 2003). Приналежність до певної громади може бути територіальною, коли особа / сім'я проживає на території громади, в межах її кордонів і відчуває *особистісне членство у громаді*. Приналежність може бути символічною, коли особа / сім'я проживає на території громади, проте відчуває свою приналежність до декількох спільнот (професійної, релігійної, освітньої,

<sup>42</sup> Там само.

<sup>43</sup> Warren, R. L. (1972). *The Community in America*, Chicago: Rand McNally and Co.

<sup>44</sup> Bellah, R. N., Madsen, R. D., Sullivan, W. M., Swidler, A., & Tipton, S. M. (1985). *Habits of the heart: Individualism and commitment in American life*. Berkeley: University of California Press.

<sup>45</sup> Cohen, A. P. (1985). *The symbolic construction of community*. New York: Tavistock Publication and Ellis Horwood Limited, 9.

<sup>46</sup> Землянська К. (2016). Лобізм: різновиди та перспективи легалізації в Україні. «Революція управління» і (не)ефективність державного управління в Україні: вісник школи політичної аналітики. (2). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.spa.org.ua/vis.html>.

<sup>47</sup> Mattessich, P., & Monsey, B. (1997). *Community building: What makes it work*.

<sup>48</sup> Saint Paul, MN: Amherst H. Wilder Foundation. Mattessich and Monsey (1997).

<sup>49</sup> Berry, W. (1996). Does community have a value? In W. Berry & B. Castro (Eds.), *Business and society: A reader in the history, sociology, and ethics of business* (pp. 74 – 79). London: Oxford University Press.

<sup>50</sup> Fellin, P. (2001). *The community and the social worker* (3rd ed.). Itasca, IL: F. E. Peacock.

<sup>51</sup> Rae, A., Nicholas-Wolosuk, W. (2003). *Changing Agency Policy: An Incremental Approach*. Boston: Allyn and Bacon. P. 15.



Інтернет тощо), що характеризується як *індивідуальне членство у множинних громадах*<sup>52</sup> (Netting, F. E., Kettner, P. M., McMurtry, S. L., 1997, 106). Більшість людей є одночасно членами територіальних і не територіальних тобто символічних громад.

У сучасному світі членство в територіально визначеній громаді є швидше правовим статусом громадянина<sup>53</sup> (Ginsberg, L. (Ed.), 1998), однак це ще не може свідчити про його ідеологічну приналежність до громади, в якій він проживає<sup>54</sup> (Fellin, P., 2001). Ідеально, коли особа ідеологічно та територіально асоціює себе із певною конкретною громадою.

У період глобалізації та «макдоналізації» соціальних процесів<sup>55;56;57;58</sup> (Dustin, D., 2016; Ford, R., 1994; James, A., 2004; Smart, B. (Ed.), 1999), що мають місце у сучасному світі, втрачається відчуття соціальної безпеки, яке має бути в колі сім'ї, громаді. Постмодерний світ характеризують як світ ризиків і небезпек<sup>59</sup> (Bauman, Z., 1995). Реакцією на процеси, що відбуваються у суспільстві, може стати відродження громади в її первинному значенні<sup>60</sup> (Burkett, I. C., 2001) із вірою у потенціал зв'язків, відносин у середині громади, що є типовим для популяризації екологічно орієнтованих рухів.

Дж. Баккет (I. Burkett) виділив три позиції<sup>61</sup> (Burkett, I. C., 2001, 233-246), з точки зору яких він характеризує громаду в глобалізаційному, постмодерному світі:

*трактування «громади» як процесу а не стану*, науковець відійшов від стандартного визначення громади як чогось постійного, об'єктивного, що асоціюється із певним місцем, структурою, ідеями; як співтовариства, яке може бути створене, втрачене чи знищене; а розглядає її як діяльність, спрямовану на створення соціальної конструкції;

*інтеграція особистісного, локального та глобального* – створення громади, на думку науковця, є результатом ефективної комунікації. Такий підхід до розуміння громади є доволі складним для соціальних працівників, які спрямовують свої зусилля на створення структур, що будуть стимулювати людей до взаємодії. Тоді як у постмодерному світі увага фокусується на «локальних знаннях», які, в свою чергу, кидають виклик усталеним поглядам і переконанням, притаманним представникам влади у суспільстві і/та ліфтингуються у глобальні знання («думай локально – дій глобально»);

*поширення різних способів пізнання, соціальних дій та існування в громаді* – Дж. Баккет відходить від розуміння «громади» як єдності («unity») та інтегрованості («integrity») людей, а вважає, що громада є спільністю

<sup>52</sup>Netting, F. E., Kettner, P. M., McMurtry, S. L. (1997). *Social Work Macro Practice*. 2ded. New York: Longman, 106.

<sup>53</sup>Ginsberg, L. (Ed.). (1998). *Social work in rural communities* (3rd ed.). Alexandria, VA: Council on Social Work Education.

<sup>54</sup>Fellin, P. (2001). *The community and the social worker* (3rd ed.). Itasca, IL: F. E. Peacock

<sup>55</sup>Dustin, D. (2016). *The McDonalidization of social work*. Routledge.

<sup>56</sup>Ford, R. (1994). The McDonalidization of Society: An investigation into the changing character of contemporary social life. *Clinical Sociology Review*, 12(1), 25.

<sup>57</sup>James, A. (2004). The McDonalidization of Social Work—or “Come Back Florence Hollis, All Is (or Should Be) Forgiven”. *Reflecting on social work—Discipline and profession*, 37-54.

<sup>58</sup>Smart, B. (Ed.). (1999). *Resisting McDonalidization*. Sage.

<sup>59</sup>Bauman, Z. (1995). *Life in fragments: Essays in postmodern morality*.

<sup>60</sup>Burkett, I. C. (2001). Traversing the swampy terrain of postmodern communities: Towards theoretical revisionings of community development. *European Journal of Social Work*, 4(3), 233-246.

<sup>61</sup> Там само, 233-246.

(«common»). Науковець наголошує, що різноманітність та одноманітність, солідарність та егоїзм, розділення та єдність є однаково важливими для громади; акцент на якійсь одній із характеристик призведе до виникнення проблем. У той час як наголос на єдності як головній характеристиці громади може призвести до гомогенізації, зникнення відмінностей, асиміляції тих, хто відрізняється від інших.

Зазначимо, що у постмодерному світі під «громадою» розуміють не тільки сукупність людей, які проживають на певній території або систему налагоджених взаємостосунків, а ідеальну конструкцію, утворення, які відображає уявлення людей про конкретні форми соціального життя, регламентує і формує соціальні зв'язки, здійснює соціальну підтримку і розвиток її членів тощо.

Щодо структури громади, то вона є складною і різноплановою. Виділяють формальну і неформальну структури громади. Формальна відображає горизонтальні та вертикальні зв'язки, що формально існують у громаді, тобто є затвердженими, регульованими. Горизонтальні зв'язки відображають зв'язки між рівними членами громади, тоді як вертикальні – між членами громади та керівництвом<sup>62</sup>(Машталярчук, Б., Зубрицька, О., 2002, 64-72). Прикладом формальних горизонтальних зв'язків може бути ієрархія влади в громаді, наявні структурні підрозділи в ній. Неформальні структури характеризуються наявністю у громаді різноманітних груп, об'єднань, асоціацій, які створені самими членами громади для представництва їх інтересів.

Громада – система, яка об'єднує різноманітні підсистеми та елементи, які тісно взаємопов'язані між собою спільністю інтересів, діяльності, цінностей, мети тощо.

Зазначимо, що в нашій країні фактично поняття «громада» у соціальній роботі у такому значенні, в якому воно використовується за кордоном, не вживається. На це свій відбиток наклали радянські часи, коли людину асоціювали не з громадою, а з місцем її проживання, пропискою<sup>63</sup> (Винников, О., 2001, 12-18). В Україні і до сьогодні залишився такий рудимент минулого, який ускладнює сучасне розуміння громади як спільноти людей, як об'єднання індивідів за певною ознакою, завданням тощо.

Сьогодні в умовах реформування місцевого самоврядування, децентралізації влади, що мають місце в Україні, окрім «громади», активно використовують поняття «територіальна громада». Територіальну громаду визначають як простір для творення якісно нового гармонійного та ефективного суспільства, яке б виступало рушійною силою, ядром суспільної активності для держави та самого суспільства. Територіальною громадою є об'єднання людей-однородців, які самоорганізувалися для того, щоб здійснювати управління жителів, вулиці, свого населеного пункту, своєї держави. Основним завданням функціонування самоврядних територіальних громад є створення простору безпеки, добробуту, сприяння самореалізації кожного члена громади; збереження здоров'я, психологічного комфорту; забезпечення доступу до якісної освіти;

---

<sup>62</sup>Машталярчук, Б., Зубрицька, О. (2002). Повір у себе – і зміниться навколо світ. *З людьми і для людей: приклади успішних соціальних проєктів в Україні*. К.: КМ Академія., 64-72.

<sup>63</sup>Винников, О. (2001). Соціальне партнерство територіальних громад та неурядових організацій: закупівлі послуг за державні кошти. *Громадські ініціативи*. (4), 12-18.

розвиток талантів; захист довкілля; економічний розвиток тощо. Сьогодні територіальні громади – це об'єднання людей, які здатні взяти на себе відповідальність за побудову якісно нового суспільства, знають чого вони хочуть, мислять по-новому, розвиваються самі і допомагають розвиватися іншим.

Основними постулатами, які мають позитивний вплив на розвиток самоврядних територіальних громад, є:

- пріоритет суспільних інтересів над інтересами окремих інституцій, осіб;
- об'єднання матеріальних і нематеріальних ресурсів, координація і консолідація інтелекту великої кількості людей;
- вироблення спільної стратегії розвитку громади;
- самодостатність, незалежність громади;
- доступ до інформації, її відкритість для членів громади;
- відповідальність кожного за свої обов'язки, самоорганізованість і дисципліна<sup>64</sup> (Українська громада, 2016.).

Проте до розуміння важливості територіальної громади в розвитку державності Україна прийшла не відразу. Паростки самої ідеї зародилися ще на початку 90-х років ХХ століття – у цей період для позначення локальних соціальних систем почали вживати поняття «територіальна громада». Законодавчо саме поняття було закріплене у Конституції України (1996 р.)<sup>65</sup> (Конституція України, 2007.) та Законі України «Про місцеве самоврядування» (1997 р.)<sup>66</sup>; <sup>67</sup> (Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів соціальних служб для молоді, 2003; України, З., 1997). У статті 140 Конституції України територіальну громаду визначено як «об'єднання жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища та міста» вище<sup>68</sup> (Конституція України, 2007.). У Законі України «Про місцеве самоврядування»<sup>69</sup> (України, З., 1997.) територіальна громада трактується як самостійна адміністративно-територіальна одиниця; як об'єднання жителів декількох сіл навколо єдиного адміністративного центру або як об'єднання жителів, які постійно проживають в межах села, селища, міста (стаття 1 Закону України «Про місцеве самоврядування» (1997 р.)<sup>70</sup> (України, З., 1997.).

У сучасних умовах територіальна громада є предметом дослідження великої кількості вчених, представників різних наукових шкіл та галузей знань. Аналіз окремих праць вітчизняних і зарубіжних дослідників свідчить про присутність як спільних, так і суттєво відмінних підходів до визначення феномену територіальної громади та кваліфікуючих її ознак. Варто зазначити, що при визначенні спільних та відмінних рис у дефініціях «територіальної громади» науковці оперують різними термінами: «територіальна самоорганізація

<sup>64</sup> Українська громада. (2016). [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://ukrhromada.org/ua/about/hromada-shortly/>.

<sup>65</sup> Конституція України. Симферополь: «Таврія», (2007), 40. (Рус. яз.).

<sup>66</sup> Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів соціальних служб для молоді. (І). К.: ДЦССМ, (2003), 762.

<sup>67</sup> України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відом. В Р.* 1997.

<sup>68</sup> Конституція України. Симферополь: «Таврія», (2007), 40. (Рус. яз.).

<sup>69</sup> України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відом. В Р.* 1997.

<sup>70</sup> Там само.

громадян», «територіальний колектив громадян», «територіальний колектив», «громадяни, які проживають на території», «місцеве співтовариство».

Зазначимо, що саме поняття «територіальна громада» у науковій літературі трактується по-різному. Більшість науковців та практиків під «територіальною громадою» розуміють групу, спілку людей<sup>71; 72</sup>, (Кравченко, В. І., 1999; Краснов, М. А., 1993), громадян<sup>73; 74; 75</sup>, (Батанов, О. В., 2003, Выдрин, И. В., 1992, 86; Орзих, М., 1996, 64), індивідів<sup>76</sup> (Burns, D., 1994), фізичних осіб<sup>77</sup> (Баймуратов, М. А., 1996, 95-100), які проживають у міському або сільському поселенні<sup>78; 79</sup> Кампо, В. М., 1993, 68-73; Страшун, Б. А., 1976), мають певні територіальні межі<sup>80</sup> (Бутко, І. П., 1992, 38-41), спільні інтереси<sup>81; 82; 83</sup> (Бутко, І. П., 1992, 38-41; Выдрин, И. В., 1992, 86; Орзих, М., 1996, 64) та визначений законом правовий статус<sup>84; 85</sup> (Кравченко, В. І., 1999; Краснов, М. А., 1993); пов'язані територіально-особистісними, формальними і неформальними зв'язками системного характеру, які здатні виробляти характерні інтереси та реалізовувати їх на рівні місцевого самоврядування<sup>86, 87</sup> (Баймуратов, М. А., 1996, 95-100; Выдрин, И. В., 1992, 86).

До основних ознак, характеристик територіальних громад вітчизняні та зарубіжні науковці відносять: приналежність до певної географічної території, тобто територію<sup>88; 89; 90; 91; 92; 93</sup> (Баймуратов, М., 1996, 97; Батанов, О., 2003, 77;

<sup>71</sup> Краснов, М. А. (1993). Введение в муниципальное право. М.

<sup>72</sup> Кравченко, В. І. (1999). Місцеві фінанси України : навч. посіб. К. Т-во «Знання», КОО, 488.

<sup>73</sup> Батанов, О. В. (2003). Конституційно-правовий статус територіальних громад в Україні. *Національна академія наук України : Інститут держави і права ім. В. М. Корецького*. К. : "Ін Юре", 512.

<sup>74</sup> Выдрин, И. В. (1992). Территориальный коллектив как субъект местного самоуправления (государственно-правовые аспекты). *Правоведение*. (4), 86.

<sup>75</sup> Орзих, М. (1996). Регионализм в Украине: критический анализ современной ситуации. *Юридический вестник*. (4), 64.

<sup>76</sup> Burns, D., Hambleton, R., Hoggett, P. (1994). The Politics of Decentralization Revitalising Local Democracy. *Basingstoke and London: Macmillan*, 283.

<sup>77</sup> Баймуратов, М. А. (1996). Конституционно-проектная регламентация местного самоуправления и территориальных коллективов. *Юридический вестник*. (1), 95-100.

<sup>78</sup> Кампо, В. М. (1993). Деякі проблеми становлення і розвитку місцевого самоврядування. *Місцеве та регіональне самоврядування в Україні*. (1-2 (4-5), 68-73.

<sup>79</sup> Страшун, Б. А. (1976). Социализм и демократия. М.

<sup>80</sup> Бутко, І. П. (1992). Деякі проблеми становлення і розвитку територіального самоврядування в Україні. *Місцеве та регіональне самоврядування України*. (3), 38-41.

<sup>81</sup> Бутко, І. П. (1992). Деякі проблеми становлення і розвитку територіального самоврядування в Україні. *Місцеве та регіональне самоврядування України*. (3), 38-41.

<sup>82</sup> Выдрин, И. В. (1992). Территориальный коллектив как субъект местного самоуправления (государственно-правовые аспекты). *Правоведение*. (4), 86.

<sup>83</sup> Орзих, М. (1996). Регионализм в Украине: критический анализ современной ситуации. *Юридический вестник*. (4), 64

<sup>84</sup> Кравченко, В. І. (1999). Місцеві фінанси України : навч. посіб. К. Т-во «Знання», КОО, 488.

<sup>85</sup> Краснов, М. А. (1993). Введение в муниципальное право. М.

<sup>86</sup> Баймуратов, М. А. (1996). Конституционно-проектная регламентация местного самоуправления и территориальных коллективов. *Юридический вестник*. (1), 95-100.

<sup>87</sup> Выдрин, И. В. (1992). Территориальный коллектив как субъект местного самоуправления (государственно-правовые аспекты). *Правоведение*. (4), 86.

<sup>88</sup> Щепанський, Я. (1969). *Элементарные понятия социологии*: Пер. с пол. Прогресс. 240.

<sup>89</sup> Бутко, І. (1992). Деякі проблеми становлення і розвитку територіального самоврядування в Україні. *Місцеве та регіональне самоврядування в Україні*, (3), 8.

<sup>90</sup> Баймуратов, М. А. (1996). Конституционно-проектная регламентация местного самоуправления и территориальных коллективов. *Юридический вестник*, (1), 97-100.

<sup>91</sup> Parysek, J. J. (2001). *Podstawy gospodarki lokalnej*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań, 240.

<sup>92</sup> Приховані резерви самоврядування [Текст] / [упор. : Ю. Сас] – Черкаси : ЧОО КВУ, 2001 – 37 с., с. 3

Бутко, І., 1992, 8; Приховані резерви самоврядування, 2001, 3; Щепанський, Я., 1969, 160; Parysek, J., 2001, 29), «місце проживання»<sup>94, 95, 96, 97</sup> (Выдрин, И., 1992, 86; Иванов, С., 1988, 94; Пухтинський, М., 1996, 68-89, 83-84; Страшун, Б., 1976, 24;) або «населений пункт»<sup>98, 99</sup> (Кравченко, В., 1999; Попович, С., 1968, 372-373); наявність спільного інтересу<sup>100,101,102,103, 104, 105, 106]</sup> (Бутко, І., 1992, 8; Выдрин, И., 1992, 86; Кравченко, В., 1999; Наврузов, Ю., 2000, 278; Попович, С., 1968, 372-373; Сівков, С., 2005, 239; Хорев, Б., 1981, 26; Badger, S., 1998), колективну свідомість<sup>107</sup> (Уиттлси, Д., 1957, 65), міжособистісні зв'язки в межах території<sup>108,109, 110</sup> (Баймуратов, М., 1996, 95-100; Выдрин, И., 1992, 86; Щепанський, Я., 1969, 160), спільність традицій і культури<sup>111</sup> (Burns, D., 1994, 304), ідентичність і самоідентичність<sup>112,113, 114]</sup> (Badger, S., 1998, 73; Parysek, J., 2001, 26; Кордун, О., 2006, 162), визначеність цінностей<sup>115, 116</sup> (Наврузов, Ю., 2000, 278; Попович, С., 1968, 372-373; Сівков, С., 2005, 239),

<sup>93</sup>Батанов, О. В. (2003). Конституційно-правовий статус територіальних громад в Україні: Монографія/за заг. ред. ВФ Погорілка, 512.

<sup>94</sup>Страшун, Б. А. (1976). *Социализм и демократия: социалистическое народное представительство*. Международные отношения, 207.

<sup>95</sup>Иванов, С. Н., & Югов, А. А. (1988). Территориальные коллективы в системе социалистического самоуправления советского народа. *XXVII съезд КПСС и повышение эффективности конституционного регулирования*, 94.

<sup>96</sup>Выдрин, И. В. (1992). Территориальный коллектив как субъект местного самоуправления (государственно-правовые аспекты). *Известия высших учебных заведений. Правоведение*, (4), 84-91.

<sup>97</sup>Пухтинський, М. (1996). Система місцевого самоврядування в Україні. *Вісник УАДУ*, (1), 68-90.

<sup>98</sup>Попович, С. (1968). *Административное право: общая часть*. Прогресс, 544.

<sup>99</sup>Кравченко, В. І. (1999). Місцеві фінанси України: навч. посіб. К.: Знання, 487.

<sup>100</sup>Бутко, І. П. (1992). Деякі проблеми становлення і розвитку територіального самоврядування в Україні. *Місцеве та регіональне самоврядування України*. (3), 38-41.

<sup>101</sup>Выдрин, И.В. (1992). Территориальный коллектив как субъект местного самоуправления (государственно-правовые аспекты). *Правоведение*. (4), 86.

<sup>102</sup>Кравченко, В. І. (1999). Місцеві фінанси України : навч. посіб. К. Т-во «Знання», КОО, 488.

<sup>103</sup>Хорев, Б. С. (1981). *Территориальная организация общества: актуальные проблемы регионального управления и планирования в СССР*. Мысль, 320.

<sup>104</sup>Наврузов, Ю. (2000). Категорія "громада" в сучасному лексиконі місцевого самоврядування. *Збірник наукових праць Української академії державного управління при Президенті України*, 272-289.

<sup>105</sup>Сівков, С. (2005). Концептуальне визначення сутності поняття місцевого самоврядування. *Управління сучасним містом*, (1-2), 235-241.

<sup>106</sup>Badger, S. (1998). *Lexicon of Terms and Concepts in Public Administration, Public Policy and Political Science*.

<sup>107</sup>Уиттлси, Д. (1957). Региональная концепция и региональный метод. *Американская география. Современное состояние и перспективы/Сост. П. Джемс, К. Джонс*, 37-80.

<sup>108</sup>Баймуратов, М. А. (1996). Конституционно-проектная регламентация местного самоуправления и территориальных коллективов. *Юридический вестник*. (1), 95-100.

<sup>109</sup>Выдрин, И.В. (1992). Территориальный коллектив как субъект местного самоуправления (государственно-правовые аспекты). *Правоведение*. (4), 86.

<sup>110</sup>Щепанський, Я. (1969). *Элементарные понятия социологии: Пер. с пол.* Прогресс, 240.

<sup>111</sup>Burns, D., Hambleton, R., Hoggett, P. (1994). *The Politics of Decentralization Revitalising Local Democracy. Basingstoke and London: Macmillan*, 283.

<sup>112</sup>Badger, S. (1998). *Lexicon of Terms and Concepts in Public Administration, Public Policy and Political Science*.

<sup>113</sup>Parysek, J. J. (2001). *Podstawy gospodarki lokalnej*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań, 240.

<sup>114</sup>Кордун, О. Аналіз питань щодо врахування радянської спадщини в соціогуманітарній політиці України. *Регіональна політика України: формування соціогуманітарних пріоритетів розвитку/Український незалежний центр політичних досліджень*, 161-180.

<sup>115</sup>Наврузов, Ю. (2000). Категорія "громада" в сучасному лексиконі місцевого самоврядування. *Збірник наукових праць Української академії державного управління при Президенті України*, 272-289.

<sup>116</sup>Сівков, С. (2005). Концептуальне визначення сутності поняття місцевого самоврядування. *Управління сучасним містом*, (1-2), 235-241.

громадську участь та довіру<sup>117</sup> (Патнэм, Р., 1995, 79, 80) тощо. Т. Голікова основні ознаки територіальної громади доповнює такими поняттями як: територіальність, самоврядність, автономність, репрезентативність, інтегративність, інтелектуальність, фіскальність і володіння майном<sup>118</sup> (Голікова Т., 2002, 43-50).

На основі представлених визначень «територіальної громади» у проаналізованих нами нормативно-правових актах і науковій літературі вважаємо за доцільне запропонувати наступне її трактування. На наш погляд, «територіальна громада» є первинною ланкою місцевого самоврядування, об'єднанням людей, що постійно мешкають на певній, географічно визначеній території, характеризуються налагодженістю різнопланових зв'язків (демографічних, територіальних, політичних, майнових, професійних, мовних, релігійних, соціально-культурних тощо), спільністю інтересів, орієнтованістю на кожного її члена та активною їх участю у розвитку, покращенні громади.

Основним призначенням територіальної громади, на нашу думку, є створення оптимальних умов для підвищення якості життя, розвиток кожного члена громади, задоволення їх потреб та інтересів, забезпечення вільного доступу до наявних у громаді ресурсів.

У XXI столітті для України актуальним є поняття «об'єднаної територіальної громади» (ОТГ), яке ввійшло в наукову літературу завдяки змінам, що відбулися в системі соціально-політичного устрою країни, пов'язаних із реформою децентралізації влади<sup>119</sup>; <sup>120</sup> (України, З., 1997; України, З., 2014).

ОТГ, згідно з Концепцією реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні від 1 квітня 2014 р. № 333-р.<sup>121</sup> (Розпорядження Кабінету Міністрів України, 2014), є базовим рівнем адміністративно-територіального устрою держави. ОТГ наділені делегованими повноваженнями із організації і надання соціальної допомоги особам / сім'ям, які перебувають в СЖО. Це означає, що соціальна робота як професійна діяльність має виробити нові механізми надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб кожного громадянина – жителя ОТГ.

Аналізуючи базові поняття нашого дослідження «громада», «територіальна громада» та «об'єднана територіальна громада» у контексті здійснюваного нами дослідження, доцільно приділити увагу і вивченню основних підходів до розуміння сутності соціальної роботи в громаді. Слід зазначити, що у вітчизняній науковій літературі можна спостерігати різнобій термінів, що характеризують соціальну роботу в громаді: «соціальна робота в громаді», «соціальна робота з громадою», «робота в громаді». Це пов'язано із труднощами перекладу. Саме

---

<sup>117</sup>Патнэм, Р. (1995). Процветающая комьюнити, социальный капитал и общественная жизнь. *Мировая экономика и международные отношения*, (4), 77-86.

<sup>118</sup>Голікова, Т. (2002). Інституціоналізація української територіальної громади як носія корпоративних інтересів. *Економіка України*, (12), 43-50.

<sup>119</sup> України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.

<sup>120</sup> України, З. (2014). Про співробітництво територіальних громад. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>.

<sup>121</sup>Розпорядження Кабінету Міністрів України (2014). Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.

поняття «community work» має англomовне походження, однак аналогічного відповідника в українській мові не існує. Проте, вважаємо, що «соціальна робота в громаді» як поняття більшою мірою відображає зміст самої роботи фахівців, які працюють на місцевому рівні.

Соціальну роботу в громаді можна схарактеризувати як: середовище, соціум, в якому працюють соціальні працівники; як головну мету, задля досягнення якої ініціюються і здійснюються зміни; як механізм змін<sup>122</sup>; <sup>123</sup> (Fellin, P., 2001; Kramer, R. M., & Specht, H., 1983). Базовими характеристиками соціальної роботи у громаді є локальність і спільність інтересів; наявність взаємозв'язків, солідарності та співтовариств. Соціальні працівники можуть і мають виконувати ці феномени як інструменти у роботі з громадою задля вирішення соціальних проблем у ній або з метою мобілізації її ресурсів.

Зазначимо, що у науковій літературі побутують різні точки зору щодо розуміння поняття «соціальна робота в громаді». К. Попл (K. Popple) під соціальною роботою в громаді розуміє практику і професію<sup>124</sup> (Popple, K., 1995). На думку Д. Оєлшлєджел (D. Oelschlägel)<sup>125</sup> (1983) соціальна робота в громаді є чітко спланованою соціокультурною інтервенційною стратегією, спрямованою на дослідження, визначення і вирішення соціальних проблем; є міждисциплінарною, так як вимагає застосування міждисциплінарних методів (соціальної роботи, педагогіки, психології тощо) у процесі вирішення проблем; є локально-орієнтованою; передбачає реалізацію дій, спрямованих на активізацію громади і її членів<sup>126</sup> (Popple, K., 1995).

Р. Баркер під соціальною роботою в громаді розуміє процес, спрямований на самовдосконалення громад через організацію колективних дій, що мають на меті покращення умов життя нужденного чи дискримінованого населення<sup>127</sup> (Barker, R., 1995).

Аналіз основних підходів до визначення соціальної роботи в громаді дає підстави для висновку, що соціальну роботу в громаді розуміють як метод<sup>128</sup>, <sup>129</sup>, <sup>130</sup> (Семигіна, Т., 2001, 31-50; Fellin, P., 1995; Younghusband, E., 1964), різновид<sup>131</sup> (Скочиляс, А., 2001, 13-22) та форму<sup>132</sup>, <sup>133</sup> (Сміт, П.; Софій, О., Клеманська, А., 2001, 23-36) соціальної роботи. На нашу думку, соціальна робота в громаді є

---

<sup>122</sup>Fellin, P. (2001). Understanding American communities. *Strategies of community intervention, 6th edition*. Itasca, IL: FE Peacock Publishers, Inc.

<sup>123</sup>Kramer, R., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall.

<sup>124</sup>Popple, K. *Analysing Community Work. Its Theory and Practice*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press, 1995

<sup>125</sup>Oelschlägel, D. (1983). Zur Entwicklung der Gemeinwesenarbeit in der BRD. *Gemeinwesenarbeit im Kontext lokaler Sozialpolitik*. Bielefeld. S. 171-186.

<sup>126</sup>Popple, K. *Analysing Community Work. Its Theory and Practice*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press, 1995

<sup>127</sup>Barker R. *The Social Work Dictionary*. 3ded. – Washington: NASW Press, 1995. – P. 3.

<sup>128</sup>Семигіна, Т. (2001). Робота в громаді як складова діяльності соціального працівника. *Соціальна політика і соціальна робота*. (4), 31-50

<sup>129</sup>Fellin, P. *The Community and the Social Worker*. 2nd ed. Illinois: F.E. Peacock Publishers, 1995.

<sup>130</sup>Younghusband, E. L. (1964). *Social work and social change* (Vol. 1). Allen & Unwin.

<sup>131</sup>Скочиляс, А. (2001). Від традиційної політики до політики громад. *Громадські ініціативи*. (3), 13-22.

<sup>132</sup>Сміт, П. Розвиток місцевої спільноти. *Спільнота: посібник із будівництва спільноти (команди)*. Західноукраїнській ресурсний інтернет-портал дистанційної освіти з суспільно-гуманітарних наук – <http://www.zurc.org.ua>

<sup>133</sup>Софій, О., Клеманська, А. (2001). Громада – це... Деякі думки щодо курсу «Розвиток громади» (ІМГС). *Громадські ініціативи*. (3), 23-36.

рівнем соціальної роботи<sup>134</sup>(Слозанська, Г., 2011), на якому здійснюється інтервенційна діяльність соціального працівника з метою вирішення соціальних проблем, задоволення потреб, розвитку самої громади та її членів.

Отже, у вітчизняній та зарубіжній науковій літературі немає єдиного трактування понять «громада», «територіальна громада», «соціальна робота в громаді». Це пов'язано із різноманітністю підходів до їх розуміння; історичними аспектами процесу їх становлення та зовнішніми і внутрішніми факторами, що впливали на формування змісту диференційованих нами понять. Не має єдності й серед науковців щодо визначення соціальної роботи в громаді. Її диференціюють як метод, різновид, форму, рівень соціальної роботи, як професію або вид діяльності.

## **1.2. Історична ретроспектива процесу становлення соціальної роботи в територіальній громаді за кордоном**

Результати аналізу наукових праць, поданих нами у попередньому параграфі, свідчать, що «громада» є предметом вивчення багатьох українських та зарубіжних науковців, представників різних галузей знань. Наявність численних публікації за результатами проведених досліджень, різноманітних підходів до трактування суті цього феномену, визначення його змісту, цінності для людей є доказом того, що означене нами поняття не втрачало своєї актуальності як предмет наукових пошуків в різний період часу, в різних країнах світу. Для теорії і практики соціальної роботи усі схарактеризовані нами підходи до розуміння поняття «громада» і похідного «територіальна громада» є важливими, так як соціальний працівник може працювати як у географічно визначених громадах (селах, містах) так і в громадах за інтересами (групах, об'єднаннях, організаціях).

Ідея громади/спільноти не є новою для соціальної роботи і не є надбанням XXI століття. Своїй появі і розвитку соціальна робота в громаді завдячує С. Барнету, протестантському священику, який виступив на захист бідних і пригноблених жителів Англії. Він стверджував, що особи, які надають допомогу тим, хто цього потребує, мають проживати у тих же локаціях, що й ті, хто отримує допомогу. Це необхідно для того, щоб побачити проблеми із середини, а не зі сторони. С. Барнет наполягав на створенні спеціальних поселень (сеттелмент-центрів) в бідних регіонах Англії, в яких би надавалися освітні та рекреаційні послуги їх жителям. На кінець XIX століття в бідних районах Англії вже існувало 30 таких сеттелмент-центрів, в яких у переважній більшості працювали студенти, що поселялися і жили в небагатих районах. Вони надавали соціальну допомогу місцевим жителям у вирішенні їх проблем.

У 1889 році Дж. Адамс й Е. Гейтс, перейнявши ідеєю С. Барнета, ініціювали створення Халл-Хауса в Чикаго, США, діяльність якого була спрямована на роботу з емігрантами більше ніж із дев'ятнадцяти країн світу. У

---

<sup>134</sup> Слозанська, Г. І. (2011). *Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Австралії* (Doctoral dissertation, Редакційно-видавничий відділ Тернопільського національного педагогічного університету.



цьому поселенні працювали дитячі ясла, клуб для хлопчиків, декілька гуртків для дорослих та дітей, бібліотека, пральня, їдальня тощо.

У кінці XIX століття схожі сеттелмент-центри вже активно функціонували в США, Великій Британії та Німеччині. У структурі таких центрів активно функціонували різноманітні структурні підрозділи з популяризації громадського здоров'я, надання медичних та соціальних послуг, захисту прав дітей, самоосвіти дорослих, проведення вільного часу тощо. Зміст і напрями роботи сеттелмент-центрів визначалися і регулювалися відповідно до потреб жителів громади. Як правило, їхня робота було зорієнтована на різні категорії і вікові групи мешканців. Працівники центрів та волонтери практикували різні методи соціальної роботи<sup>135</sup> (Безпалько, О., 2005).

Як свідчить аналіз опрацьованих нами матеріалів, безпрецедентне значення для розвитку соціальної роботи в громаді мали колоніальні офіси, які Англія відкривала у своїх колоніях. Саме такі офіси були плацдармом для реалізації соціальної політики Англії на захоплених територіях, що зводилась до створення і розвитку поселень, які б працювали на благо великої колоніальної держави<sup>136</sup> (Gojová, A., 2008).

У 30-50-тих роках XX століття у Великій Британії відбулося масове переселення сільських жителів у щойно засновані міста. Освоєння міських просторів відбувалося хаотично і носило приватний характер. Уряд країни вирішив спростити процес адаптації та асиміляції сільських жителів у містах через працевлаштування у соціальних агенціях так званих громадських працівників ("community workers"), які допомагали новоприбулим «обжитися» в новому соціумі та створити групи самодопомоги. Соціальна інтеграція та створення громад жителів були першочерговими завданнями громадських працівників<sup>137</sup> (Gilchrist, A., 2006).

Історично склалося так, що соціальна робота в громаді як науково-визначене та обґрунтоване поняття в теорію і практику соціальної роботи ввійшло тільки в середині XIX століття. Це пов'язано із тим, що до 60-х років минулого століття домінувала індивідуальна робота: увага соціальних працівників була зосереджена на роботі з окремими клієнтами та полегшенні процесу їхньої соціалізації. На початку 60-х років XX століття І. Йохазбенд (I. Younghusband) здійснив переворот у розумінні соціальної роботи як професійного виду діяльності. Науковець виділив соціальну роботу в громаді окремим третім методом соціальної роботи поряд з індивідуальним та груповим. У середині 60-х років про соціальну роботу в громаді говорили в основному як про теоретично обґрунтований метод соціальної роботи, оскільки на той час він не був практично обґрунтованим<sup>138</sup> (Younghusband, E., 1968).

Соціальна робота в громаді у 60-тих роках XX століття розвивалася в превентивному напрямі, при цьому наголос робився на індивідуальному розвитку та колективному благополуччі. Особистісний розвиток зводився до надання терапевтичної допомоги, підвищення рівня особистісної та соціальної

<sup>135</sup> Безпалько, О. В. (2005). Соціальна робота в громаді

<sup>136</sup> Gojová, A. (2008). Community social work. Ostrava.

<sup>137</sup> Gilchrist, A. (2006). Community work in the UK—a continuing journey. *Unter: <http://ebookbrowse.com/acw-talking-point-cd-in-the-uk-revised-dec-05-pdfd70335566>*.

<sup>138</sup> Younghusband, E. (1968). Community work and social change.

відповідальності кожного члена громади, його моральності та освіченості. Колективне благополуччя залежало від активності жителів громади, рівня їх залученості до роботи на розвиток як окремих членів так і всієї громади<sup>139</sup> (Gilchrist, A., 2006).

У 60-х роках на зміну соціально-середовищним і соціально-економічним причинам появи соціальних проблем приходять психолого-терапевтичні; активно ведеться обговорення інституційної спроможності соціальних агентств надавати якісні послуги соціально-незахищеним верствам населення; кількість незадоволених і соціально вразливих осіб зростає, що трансформується у виникнення різноманітних рухів, які стають на захист соціально-пригноблених. Цей період часу науковці характеризують як «золотий вік» для становлення і розвитку соціальної роботи в громаді, спрямованої на вирішення проблем широких груп і верств населення<sup>140</sup> (Thomas, D., 1983).

У 60-х роках ХХ століття мали місце спроби визначити межі соціальної роботи в громаді. Американська національна асоціація соціальних працівників схарактеризувала соціальну роботу в громаді як систему цінностей, цілей, знань і методів, а також санкцій. Основними її завданнями було визначено соціальне планування й організацію громад<sup>141</sup> (Семигіна, Т., 2007, 35-39).

70-ті роки ХХ століття характеризують як кінець «золотого віку» для соціальної роботи в громаді. Це значною мірою було спричинено економічною кризою, зміною філософії суспільства, промоцією самодопомоги і допомоги з боку держави. У той час теорія і практика соціальної роботи розвивалася на основі застосування екологічного підходу, який інтегрував терапевтичний та реформістський підходи. Людина розглядалася не тільки як особа, що реагує на суспільні зміни, але й як така, що постійно перебуває у взаємозв'язку із суспільством<sup>142</sup> (Gitterman, A., Shulman, L., 1994).

Робота соціальних працівників, які працювали в місцевих громадах, здебільшого зводилась до надання консультацій, налагодження комунікацій та громадських слухань, обговорень у процесі прийняття спільного колективного рішення, або до попередження чи вирішення конфліктів у локальних громадах, які виникали на тлі стрімкого економічного розвитку країн та соціального розшарування суспільства<sup>143</sup> (Gilchrist, A., 2006).

80-ті роки ХХ століття асоціюються з холістичним підходом до організації соціальної роботи в громаді. Державні соціальні програми виявилися недовірливими, неефективними у процесі вирішення соціальних проблем і задоволенні потреб населення. Відбувається перехід від державного рівня надання соціальних послуг до місцевого; при цьому акцент робиться на потребах та інтересах конкретних жителів конкретних локальних спільнот/громад та вироблення механізмів їх

---

<sup>139</sup> Gilchrist, A. (2006). Community work in the UK—a continuing journey. *Unter: <http://ebookbrowse.com/acw-talking-point-cd-in-the-uk-revised-dec-05-pdfd70335566>*.

<sup>140</sup> Thomas, D. N. (1983). *The Making of Community Work*. London: George Allen & Unwin.

<sup>141</sup> Семигіна, Т. В. (2007). Організація надання соціальних послуг на рівні громади як загальна тенденція розвитку соціальної роботи. *Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг*, 35-39.

<sup>142</sup> Gitterman, A.; Shulman, L. (1994). *Mutual Aid Groups, Vulnerable Populations and the Life Cycle*. New York: Columbia University Press.

<sup>143</sup> Gilchrist, A. (2006). Community work in the UK—a continuing journey. *Unter: <http://ebookbrowse.com/acw-talking-point-cd-in-the-uk-revised-dec-05-pdfd70335566>*.

задоволення. Чинні провайдери соціальних послуг виявилися не готовими до трансформації системи надання соціальних послуг на рівні локальної спільноти/громади. Утворилася велика ніша у системі надання соціальних послуг на місцевих рівнях, яка не була заповненою. Виходом із цієї ситуації було рішення про залучення самих жителів локальних спільнот/громад до вирішення їх же проблем. Так сформувався новий рівень соціальної роботи, який передбачав мобілізацію місцевих людських ресурсів задля вироблення механізмів вирішення своїх проблем власними силами. При цьому акцент робився на конкретності дій і досягненні цілей<sup>144</sup> (Hartl, P., 1997).

80-ті роки ХХ століття дали старт для створення соціальних агентств на рівні локальних спільнот/громад, які запрацювали як провайдери соціальних послуг і заповнили вільну нішу. Водночас місцеві органи влади разом із соціальними агентствами несли спільну відповідальність за розвиток доступної і якісної системи надання соціальних послуг на рівні локальної спільноти/громади відповідно до потреб та інтересів споживачів послуг<sup>145</sup> (Popple, K., 1995).

У той період часу (80-ті роки ХХ століття) уряди країн виділили значні кошти у вигляді грантів для закупівлі соціальних послуг у недержавних організацій. Тому соціальні працівники, які працювали на рівні локальних громад, виступали здебільшого у ролі менеджерів та виконавців проектів, які фінансувалися з державних бюджетів<sup>146</sup> (Gilchrist, A., 2000).

Наступне десятиліття (90-ті роки ХХ століття) характеризується глобальною тенденцією децентралізації соціальних послуг. Як розвинені країни світу так і ті, що розвиваються, впроваджують в життя ідею надання соціальних послуг на рівні локальних спільнот. Це пов'язано із тим, що життя стає індивідуалізованим, люди пов'язують своє існування і реалізують себе у невеликих спільнотах, групах, які в найбільшій мірі відповідають їхнім потребам та інтересам. Держава стає неспроможною задовольнити потреби усіх громадян. Державні централізовані соціальні установи не здатні надавати якісні і доступні послуги відповідно до потреб кожного громадянина; є неефективними, частіше бюрократичними організаціями. Організація соціальної роботи як системи надання соціальних послуг згідно потреб населення є більш дієвою, ефективнішою, менш обтяжливою для державного бюджету<sup>147</sup> (Семигіна, Т., 2007, 35-39).

Якщо попередні роки в історії становлення соціальної роботи в громаді за кордоном можна схарактеризувати як період організації соціальних служб у громаді, розвитку професіоналізму і компетентності у її членів, то 90-ті роки стали періодом боротьби за зміни у суспільстві, соціальній політиці, за права соціально вразливих категорій населення.

П. Белдок (P. Baldock) у своїй праці «Робота в громаді та соціальна робота» (Community Work and Social Work) виділив чотириосновних періоди в історії

---

<sup>144</sup> Hartl, P. (1997). *Komunita obanská a komunita terapeutická*. Praha, SLON.

<sup>145</sup> Popple, K. (1995). *Analysing Community Work. Its Theory and Practice*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.

<sup>146</sup> Gilchrist, A. (2000) 'Community work in the UK – an overview' ACW Talking Point No. 191.

<sup>147</sup> Семигіна, Т. В. (2007). Організація надання соціальних послуг на рівні громади як загальна тенденція розвитку соціальної роботи. *Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг*, 35-39.

становлення соціальної роботи в громаді у Великій Британії<sup>148</sup> (Baldock, P., 1974):

*перший етап* (1880-1920 рр.) - поява соціальної роботи як професії – соціальна робота в громаді є одним із аспектів соціальної роботи. Означений період асоціюється із діяльністю волонтерських організацій у сфері надання соціальних послуг, створенням Національної ради соціального обслуговування на державному рівні та Рад соціального обслуговування як її структурних підрозділів на рівні громад, які координували роботу волонтерських організацій;

*другий етап* (1920-1950 рр.) – розвиток ідеї суспільства/громади – пов'язаний із необхідністю систематизувати і структурувати поняття і навички соціальної роботи; асоціюється із зростанням ролі місцевих органів влади у розвитку міст та увагою до сеттелментських рухів; відстоюванням ідеї побудови статичного, ієрархічного суспільства із широкими перспективами, чітко виокремленим середнім класом, який зрівноважував суспільну систему, ініціював зміни на рівні громад;

*третій етап* (1960-1970 рр.) – наголос на професійному, консенсусному підходах – виокремлення роботи в громаді як окремого напрямку розвитку соціальної роботи; популяризація діяльності фахівців із соціальної роботи в громаді; розвиток сфер соціальної роботи в громаді та категорій клієнтів. Кульмінацією цього періоду є публікація наукової праці «Робота в громаді та соціальні зміни» (*Community Work and Social Change*)<sup>149</sup> (Gulbenkian Study Group, 1968), яка дала старт для утвердження соціальної роботи в громаді, формуванню понятійного апарату та напрямів її реалізації, планування та організації соціальної роботи на рівні локальних громад;

*четвертий етап* (1970-1990 рр.) – розвиток радикально налаштованих соціальних рухів – асоціюється із експансією соціальної роботи в громаді як професії; розвитком професійної підготовки фахівців із соціальної роботи в громаді; утвердженням методів соціальної роботи на рівні громади, розробкою та реалізацією моделей і тактик соціальної роботи в громаді, розвитком професіоналізму як у практиці соціальної роботи, так і в соціальній освіті.

Розвиток соціальної роботи в громаді в США пов'язують як з позитивними, так із негативними змінами, що мали місце в соціальному, політичному та економічному житті країни у ХХ столітті: індустріалізація, гонка озброєнь, падіння норм моралі, економічна рецесія, фінансовий колапс тощо.

Українська дослідниця О. Безпалько<sup>150</sup> (Безпалько, О., 2005, 28-40) процес становлення і розвитку соціальної роботи в громаді, зародження окремих напрямів і форм такої роботи за кордоном пов'язує із зародженням сеттелмент-центрів, створенням і функціонуванням соціальних установ на локальних рівнях різних країн. До них науковець відносить:

– *громадські центри* (Community Centers), які активно діють в громадах Великобританії, Канади, Німеччині, США, Франції, Швейцарії і працюють із різними категоріями населення в плані організації їхнього навчання, дозвілля та оздоровлення;

<sup>148</sup> Baldock, P. (1974). *Community work and social work*. London: Routledge & Kegan Paul.

<sup>149</sup> Gulbenkian Study Group. (1968). *Community work and social change*.

<sup>150</sup> Безпалько, О. В. (2005). Соціальна робота в громаді. Київ: Центр навчальної літератури, 28-40.

– сімейні центри (Family Centers), діяльність яких спрямована на зміцнення внутрішньо сімейних стосунків між дорослими і дітьми, створення атмосфери довіри, взаєморозуміння і підтримки, попередження і розв’язання конфліктів у родині. Діють такі центри в Австрії, Угорщині та Німеччині;

– інформаційні центри, які функціонують в Австрії з метою надання соціальної, психологічної та педагогічної допомоги підліткам в кризових ситуаціях;

– центри громадського виховання (Community Education Centers), які з’являються на початку 80-х років у Великій Британії та спільно із молодіжними організаціями працюють з метою соціалізації підлітків та молоді через організацію та проведення різноманітних соціально-культурних заходів;

– культурно-дозвілєві центри, які активно функціонують у Франції. Їхня діяльність спрямована на саморозвиток молодих людей через залучення їх до різних видів творчої роботи: ліплення, театрального мистецтва, живопису, співу тощо;

– різноманітні клуби та гуртки за інтересами, які є надбанням ХХ століття таких країн як Данія, Польщі, США, Швеції. Вони працюють з метою задоволення різноманітних потреб та інтересів (музичних, художніх, поведінкових, спортивних, дозвілєвих, освітніх) різних верств та вікових категорій населення за місцем їхнього проживання<sup>151</sup> (Безпалько, О., 2005, 28-40).

Результати аналізу наукової літератури та практики з проблеми дослідження свідчать, що 20-80 роки ХХ століття науковці пов’язують із періодом, коли соціальна робота в громаді активно розвивалася у світі (Велика Британія, Канада, Індія, Німеччина, США) і низка вчених<sup>152, 153, 154, 155, 156</sup>(Lindemen, E., 1921; Sanderson, E. & Polson, R., 1939; Dunham, H., 1948; Ross, M., 1955; Kramer, R., 1969) досліджували цей феномен та можливості його апробації та розвитку.

90-ті роки ХХ століття та початок ХХІ століття характеризуються процесами глобалізації та «макдональдизації» соціальної роботи як сфери професійної діяльності у всьому світі<sup>157, 158, 159, 160</sup> (Dustin, D., 2016; Ford, R., 1994, 25; James, A., 2004, 37-54; Wallace, J., & Pease, B., 2011, 132-142).

Принципи побудови Макдональдсу як мережі закладів швидкого харчування закладаються, як базові, у розбудові суспільства, взаємовідносин у ньому. Не є виключенням і соціальна робота як професія. Надання соціальних послуг, згідно

---

<sup>151</sup> Безпалько, О. В. (2005). Соціальна робота в громаді. Київ: Центр навчальної літератури, 28-40.

<sup>152</sup> Lindeman, E. (1921). *The community: An introduction to the study of community leadership and organization*. Association Press.

<sup>153</sup> Sanderson, E. D., & Polson, R. A. (1939). *Rural community organization* (No. HT421 S33).

<sup>154</sup> Dunham, H. W. (1948). Social psychiatry. *American Sociological Review*, 183-197.

<sup>155</sup> Ross Murray, G. (1955). *Community organization theory and principles*. Arper And Row Publishing; New York; Evanston; London.

<sup>156</sup> Kramer, R. M. (1969). *Participation of the poor: comparative community case studies in the war on poverty*. Prentice Hall.

<sup>157</sup> Dustin, D. (2016). *The McDonaldization of social work*. Routledge.

<sup>158</sup> Ford, R. (1994). The McDonaldization of Society: An investigation into the changing character of contemporary social life. *Clinical Sociology Review*, 12(1), 25.

<sup>159</sup> James, A. (2004). The McDonaldization of Social Work—or “Come Back Florence Hollis, All Is (or Should Be) Forgiven”. *Reflecting on social work—Discipline and profession*, 37-54.

<sup>160</sup> Wallace, J., & Pease, B. (2011). Neoliberalism and Australian social work: Accommodation or resistance?. *Journal of Social Work*, 11(2), 132-142.

ідеї макдональдизації, за місцем проживання клієнта у найкоротші терміни передбачає персоналізацію та індивідуалізацію послуг відповідно до потреб і проблем споживачів цих послуг; ефективне управління означеним процесом – забезпечення якості та ефективності послуги мають домінуюче значення. При цьому досягнення запланованого результату (мети) має відбуватися шляхом мінімальних затрат часу людських ресурсів<sup>161</sup> (Dustin, D., 2016).

Ключовими характеристиками процесу макдональдизації соціальної роботи є: впровадження єдиних стандартів надання соціальних послуг; теорій, підходів до розв'язання соціальних проблем, що існують у суспільстві; дотримання єдиних етичних принципів у процесі надання соціальних послуг; робота за місцем проживання клієнта<sup>162</sup> (Dustin, D., 2016) є. Імплементацию управління доглядом (care management) як базової соціальної послуги спочатку у Великобританії (1993 р.) і потім в усьому світі, головними принципами якої є ефективність, калькулятивність, передбачуваність і контроль<sup>163</sup> (James, A., 2004, 37-54) пов'язують із періодом макдональдизації соціальної роботи.

У сучасних умовах у міжнародній практиці зміст соціальної роботи в громаді зводиться до надання кваліфікованої допомоги, послуг клієнту за місцем його проживання за принципом пролонгованого догляду. Тобто соціальна робота в громаді у XXI столітті є територіально зумовленою, здійснюється на місцевому рівні, органами місцевого самоврядування, безпосередньо фахівцями із соціальної роботи (соціальними консультантами, соціальними терапевтами, менеджерами соціальних послуг тощо) за місцем проживання клієнта. Фахівці самі приходять до клієнта для того, щоб надати йому кваліфіковану допомогу, а не чекають на нього в офісі. У цьому практиці вбачають низку переваг: по-перше, де, як не на місцевому рівні, можна в повній мірі отримати інформацію про специфіку потреб і проблем жителів, про особливості взаємовідносин всередині громади; по-друге, саме в громадах соціальні працівники сприймаються жителями не як «чужинці», які невідомо чим займаються, а як «свої».

Соціальна робота в територіальній громаді спрямована на задоволення потреб та вирішення як індивідуальних проблем окремих жителів громади, груп, так і самої громади як об'єкта через: залучення до роботи професійного фахівця та активізацію жителів громади; високий рівень кооперації із зовнішніми інституціями та між членами громади; оцінку потреб у соціальних послугах, їх планування і замовлення, моніторинг та оцінку їх якості<sup>164</sup> (Návrh štandardu dôverynej... , 2004, 10-11).

А. Гідденс (A. Giddens) виділяє три рівні, на яких реалізується соціальна робота в територіальній громаді: мікро-рівень, макро-рівень та мезо-рівень (рис. 1.1.)<sup>165</sup> (Giddens, A., 2003).

---

<sup>161</sup>Dustin, D. (2016). *The McDonaldization of social work*. Routledge.

<sup>162</sup> Там само.

<sup>163</sup>James, A. (2004). The McDonaldization of Social Work—or “Come Back Florence Hollis, All Is (or Should Be) Forgiven”. *Reflecting on social work—Discipline and profession*, 37-54.

<sup>164</sup>Návrh štandardu dôverynej sociálnej práce v obci so zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami. (2004). *Fond sociálneho rozvoja*, 44, 10-11.

<sup>165</sup> Giddens, A. 3. 1. 14. (2003). SOCIÁLNA PRÁCA Študijný program: SOCIÁLNY A MISIJNÝ PRACOVNÍK S RÓMSKOU KOMUNITOU.



**Рисунок 1.1. Рівні соціальної роботи у територіальній громаді.**

А. Твелветріз (A. Twelvetrees) вважає, що робота в громаді передбачає активне залучення людей до розв'язання їхніх проблем та проблем самої громади; зосереджується на побудові ефективних взаємостосунків між індивідами, групами й організаціями в громаді. При цьому науковець стверджує, що актуальними є як територіальні громади, так і громади за інтересами: у випадку потрапляння у складні життєві обставини (СЖО) члени громад мають самостійно визначити свої потреби і проблеми, права, сформулювати цілі та способи їх досягнення, при цьому зважаючи на права і бажання інших людей<sup>166</sup>(Twelvetrees, A., 1991). Варто зазначити, що діяльність місцевих органів влади є не менш важливою, ніж діяльність самих членів громади<sup>167</sup> (Definition of Community Work..., 2016).

Практична соціальна робота в громаді зводиться до: безпосередньої участі членів громади у прийнятті рішень, спрямованих на покращення їхнього життєіснування; інформування населення про події, що мають місце в громаді; соціальний супровід, підтримку та ініціювання змін мають здійснювати люди, які мають відповідну підготовку.

Схожу позицію займає і Г. Чейнен<sup>168</sup> (Чейнен, Г., 1997), який розглядає соціальну роботу в громаді «як активізацію безоплатної, самомотивованої діяльності мешканців, що відображає або стосується сумісного життя чи умов життєдіяльності населення; вона також може містити в собі діяльність органів

<sup>166</sup>TwelvetreesA. (1991). *CommunityWork.London: Macmillan.*

<sup>167</sup>DefinitionofCommunityWork: CommunityWorkKnowledgeandSkills. *Web-siteofCommunityWorkEducationandTraining Network.* (2016). Available at: [http://www.cwetn.org/aandq/Definition\\_of\\_Community\\_Work.htm](http://www.cwetn.org/aandq/Definition_of_Community_Work.htm).

<sup>168</sup>Чейнен, Г. (1997). *Із тіней. Асоціація психіатрів України–Амстердам-Київ.*

влади або інших дійових осіб, що мобілізує або включає такі дії з боку мешканців»<sup>169</sup> (Іващенко, К., 2016).

На думку М. Пейна<sup>170</sup> (Пейн, М., 1997, 58–59), реалізація соціальної роботи в громаді зводиться до налагодження й ініціювання різного роду зв'язків, контактів як в середині громади між її членами, групами чи організаціями, так і зовні задля посилення відчуття приналежності до конкретної соціальної спільноти. Науковець виділяє чотири основних напрями роботи в громаді:

– налагодження та координація діяльності різного роду соціальних агенцій в межах громади;

– створення можливостей та залучення членів громади до участі у розвитку та житті громади, прийнятті та реалізації управлінських рішень задля покращення умов життєіснування в громаді;

– аналіз соціальних проблем та потреб жителів громади, здійснення соціального планування та замовлення соціальних послуг на рівні громади, спрямованих на задоволення потреб і проблем її членів;

– розвиток системи взаємодопомоги та соціальної допомоги в громаді через залучення волонтерів, груп взаємодопомоги та кваліфікованих спеціалістів.

М. Майо соціальну роботу в громаді зводить до двох рівнів: базового, що передбачає організацію і реалізацію соціальної роботи за місцем проживання клієнтів та до роботи в місцевих соціальних агенціях, що передбачає діяльність органів місцевої влади, соціальних агенцій, спрямовану на реалізацію соціальної політики держави на місцевому рівні<sup>171</sup> (Семигіна, Т., 2004).

Дж. Бопп (G. Vorr) та М. Бопп (M. Vorr) виокремили два основних підходи до організації соціальної роботи в громаді: підхід, заснований на наданні соціальних послуг урядовими й громадськими організаціями та підхід, заснований на активізації членів громади та всієї громади до участі у вирішенні існуючих соціальних проблем<sup>172</sup> (Ворр, М., 1998).

М. Ромм вважає, що соціальна робота в громаді включає діяльність різноманітних соціальних служб та соціальних працівників на локальному рівні щодо вирішення соціальних проблем та задоволення потреб представників різних соціальних груп в межах громади, реалізацію соціальних програм та проектів, громадських ініціатив задля покращення умов життєдіяльності жителів громади<sup>173</sup> (Ромм, М., 1999).

Базовими принципами соціальної роботи в громаді є:

*автономність* – кожен член громади має право на самовираження і свободу, на власний вибір, власну думку, можливість бути «господарем» свого життя;

*благодійність і доброзичливість* – опирається на цінність добра, його творення для інших; соціальні працівники працюють із клієнтом для того, щоб допомогти йому, наповнити його життя сенсом;

---

<sup>169</sup> Іващенко, К. В. (2016). Соціальна робота в громаді.

<sup>170</sup> Пейн, М. (1997). Община как основа социальной политики и социальной идеи. *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики*. М.: Аспект Пресс, 44–62.

<sup>171</sup> Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К.: Вид. дім «КМ Академія», 180.

<sup>172</sup> Ворр, G. & Ворр, М. (1998). *A Practical Guide to Building Sustainable Communities*. Calgary: Alberta, 68.

<sup>173</sup> Ромм, М. В. & Ромм, Т. А. (1999). *Теория социальной работы: учебное пособие*. Новосибирск. 64.



соціальної справедливості – у громаді має бути справедливий розподіл ресурсів, виключене пригноблення і дискримінація по відношенню до членів громади чи окремих груп<sup>174</sup> (Петренко, Т., 2014).

Т. Семигіна, на основі опрацювань наукових праць зарубіжних дослідників, виділяє етичні принципи роботи соціальних працівників в громаді:

- збереження життя / право на існування;
- чесність / право на достовірну інформацію;
- конфіденційність/ повага до особистого життя;
- рівний доступ до ресурсів, послуг і можливостей;
- право на покращення здоров'я, безпечне проживання<sup>175</sup> (Семигіна, Т., 2004).

Соціальна робота в територіальній громаді передбачає діяльність кваліфікованих фахівців із соціальної роботи з метою: задоволення потреб та вирішення проблем клієнтів; залучення, активізацію членів громади до вирішення власних проблем, прийняття управлінських рішень; розподілу наявних ресурсів та залучення нових, необхідних тощо.

Діяльність соціального працівника в територіальній громаді є полівалентною за своєю природою: соціальний працівник працює з кожним окремим випадком із кожним клієнтом/групою клієнтів/організацією на рівні громади і в межах громади та несе особисту відповідальність за якість наданих ним послуг<sup>176</sup> (Jana na Brielová, M., & PeTra na JDošová, M., 2010, 32). Особливістю соціальної роботи в територіальній громаді є можливість попередження появи соціальних проблем, профілактики СЖО, що дозволяє зменшити кількість потенційних клієнтів соціального працівника як споживачів соціальних послуг.

Соціальні працівники працюють на різних рівнях (рис. 1.1.), використовують знання, вміння і навички не тільки із соціальної роботи, але й із управління, адміністрування, соціології, психології та політології тощо.

До основних обов'язків соціального працівника в територіальній громаді можна віднести: збір необхідної інформації, аналіз соціальних проблем, планування діяльності з надання допомоги тим, хто цього потребує; налагодження кооперації; надання кваліфікованої консультативної допомоги, послуг із медіації, реалізацію превентивних заходів, руйнацію стереотипів, деривацію, супровід, підтримку та інформування населення про соціальні послуги<sup>177</sup> (**Pracovníkáníplň-lokální sociální pracovník.**, 2009-11-27).

Як свідчить аналіз опрацьованих нами джерел, початок становлення і розвитку соціальної роботи в територіальній громаді пов'язують із періодом перших сеттелментських рухів, що мали місце у колоніальних державах. Проте найбільш важливим для процесу становлення соціальної роботи в громаді як професійного виду діяльності мали 60-ті роки ХХ століття. ХХ-ХХІ століття стали періодом глобалізаційних змін у соціальній роботі. Аналіз праць зарубіжних дослідників свідчить про різні підходи до розуміння змісту соціальної роботи в громаді, ролі соціального працівника в громаді та її жителів

<sup>174</sup> Петренко, Т. В. (2014). Методичні засади підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у громаді.

<sup>175</sup> Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К. : Вид. дім «КМ Академія», 180.

<sup>176</sup> Jana gaBrielová, M., & PeTra gaJDošová, M. (2010). Community social work. Merit of human potential in regional development, 32.

<sup>177</sup> Pracovníkáníplň-lokální sociální pracovník.[online]. 1 s.[cit. 2009-11-27]. Dostupné na: [http://www. Unsk.sk/ files/romkom/PracovníkáníplňLSP/pdf](http://www.Unsk.sk/files/romkom/PracovníkáníplňLSP/pdf)

в процесі ініціювання, прийняття та реалізації рішень, спрямованих на покращення життя членів громади.

### **1.3. Концептуальні підходи до організації соціальної роботи в територіальній громаді в Україні**

Соціальна робота в громаді в Україні пройшла декілька важливих етапів у своєму становленні і розвитку. На основі аналізу праць вітчизняних дослідників О. Безпалько<sup>178</sup> (Безпалько, О., 2005, 18-27) здійснила ретроспективний огляд розвитку соціальної роботи в громаді в Україні, відповідно до якого можна виокремити такі важливі етапи:

– період Київської Русі (кінець IX – середина XIII століття) – існування первинних, землеробських громад – люди об'єднувалися з власної волі, переслідуючи власні інтереси;

– XVI-XVII століття – період діяльності братств – міщани об'єднувалися задля вирішення власних проблем, здійснення просвітницької та філантропічної діяльності;

– XV-XIX століття – період існування селянських громад – селяни гуртувалися задля взаємодопомоги, соціальної підтримки бідних та знедолених; громада опікувалася школою, церквою, медициною, убогими та сиротами;

– друга половина XIX – початок XX століття – період створення громадських організацій, гуртків, які називалися «Громадами» - прогресивна інтелігенція об'єднувала зусилля задля здійснення просвітницької, видавничої діяльності, сприяння моральному і матеріальному розвитку людей, соціальній підтримці соціально незахищених верств населення в межах територіальної громади;

– 60-80-ті роки XX століття – період організації соціально-виховної роботи з дітьми і молоддю за місцем їхнього проживання, діяльність клубів за інтересами, гуртків;

– 90-ті роки XX століття – період становлення соціальної роботи як професії, розвиток соціальних служб, установ та організацій, які надають різного роду послуги дітям, молоді і сім'ям на місцевому рівні.

Початок XXI століття є новим етапом у процесі становлення соціальної роботи в громаді. Децентралізація, створення ОТГ покладають вирішення значної частки питань, в тому числі і у сфері соціального захисту населення, на ОТГ. У зв'язку із цим змінюється базові підходи до розуміння суті самого поняття «соціальна робота в громаді», розширюється функціональне поле та рольовий репертуар фахівця, що працює у сфері надання соціальних послуг «на місцях».

Сучасний період характеризується розвитком соціальної роботи в ОТГ, що передбачає створення та діяльність різноманітних соціальних служб, установ чи організацій державної та недержавної форм власності, що надають різного роду соціальні послуги цільовим категоріям населення. Сама соціальна робота в територіальній громаді має локальний характер і обмежується географічно

---

<sup>178</sup> Безпалько, О. В. (2005). Соціальна робота в громаді. Київ: Центр навчальної літератури, 18-27

кордонами громади, спрямована в першу чергу на активізацію населення задля розвитку громади та покращення умов життєдіяльності в ній.

На переформатуванні основних підходів до розуміння соціальної роботи в громаді як професійної діяльності та побудови нової парадигми соціальної роботи як сфери надання соціальних послуг компетентними фахівцями диференційовано та адресно залежно від потреб об'єкта на різних рівнях (мікро, мезо та макро) та різним категоріям клієнтів наголошують українські (О. Безпалько, Д. Лиховід, І. Лисенко, Т. Семигіна, та інші) та зарубіжні (Д. Дастін, К. Лаєнс, Дж. Фук та інші) науковці в останні роки<sup>179</sup> (Слозанська, Г., 2016, 113-118).

Згідно Наказу Міністерства соціальної політики України «Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей» соціальна робота в територіальній громаді в Україні, як уже зазначалося, зводиться до надання різного роду соціальних послуг за місцем проживання клієнта<sup>180</sup> (Наказ М.С.П. У., 2016). Варто зазначити, що у науковій літературі поняття «соціальні послуги» трактується по-різному. Зокрема, в енциклопедії «Британіка» «соціальні послуги» (social service) визначаються, як будь-які послуги, що надаються як державними, так і громадськими організаціями, приватними підприємцями вразливим категоріям осіб з метою покращення умов їхнього існування, тобто, «соціальні послуги» зводяться до соціального обслуговування, яке входить в юрисдикцію соціальної роботи<sup>181</sup> (Social service., 2012).

Соціальні послуги не виділені в окрему категорію в «Енциклопедії урядування». Проте разом із наданням матеріальної допомоги соціальні послуги є складовими системи соціального захисту населення<sup>182</sup> (Encyclopedia of governance, 2007, 1019).

Соціальні послуги спрямовані, в першу чергу, на вирішення проблем і задоволення потреб окремої особи, конкретної цільової аудиторії, групи осіб, які перебувають в СЖО і не можуть самостійно їх подолати<sup>183, 184, 185, 186</sup> (Белевцова, Я., 2011, 5; Гафарова, К., 2011, 3; Литвиненко, В., 2012; Чміленко, Г., 2005, 11) і надаються уповноваженими законом суб'єктами (В. Литвиненко, Б. Сташків)<sup>187, 185, 188</sup> (Литвиненко, В., 2012; Сташків, Б., 2005, 76-79) з метою

---

<sup>179</sup>Слозанська, Г.І. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. К.: Університет «Україна», (12). 113-118.

<sup>180</sup> Наказ М. С. П. У. (2016). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>181</sup> Social service : Electronic Resource. *Britannica Online Encyclopedia : website*. (2012). [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/551426/social-service>.

<sup>182</sup> Encyclopedia of governance: in 2 volumes / [Mark Bevir (Ed.) et al.]. (2007). *London : SAGE Publications Ltd.* (1), 1028.

<sup>183</sup> Белевцова, Я. С. (2011). Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : *автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. Харків. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ при Президентіві України*. Х., 20.

<sup>184</sup> Гафарова, К. Е. (2011). Глобальна трансформація системи соціальних послуг: *автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.02*. К., ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана», 20.

<sup>185</sup> Литвиненко, В. М. (2012). Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: *автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.05*. Харківський нац. ун-т внутр. справ. Харків, 20.

<sup>186</sup> Чміленко, Г. М. (2005). Адміністративні послуги в Україні. *Юрид. вісн.* (2), 86-93.

<sup>187</sup> Литвиненко, В. М. (2012). Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: *автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.05*. Харківський нац. ун-т внутр. справ. Харків, 20.

відтворення або покращення умов життєдіяльності таких осіб, повернення їх до повноцінного існування (Я. Белєвцова, Н. Кривоконь)<sup>189</sup>; <sup>190</sup> (Белєвцова, Я., 2011, 5; Кривоконь, Н., 2011, 148-155) шляхом усунення або максимального зменшення негативного впливу на об'єктів (В. Литвиненко)<sup>191</sup> (Литвиненко, В., 2012) та спонукання їх до наснаження, набуття та отримання нового досвіду (Н. Кривоконь)<sup>192</sup> (Кривоконь, Н., 2011, 154).

На економічній значущості соціальних послуг наполягає К. Гафарова<sup>193</sup> (Гафарова, К., 2011, 3) та О. Черниш<sup>194</sup> (Черниш, О., 2006). Науковці переконані, що соціальні послуги задовольняють «людські потреби соціального характеру через корисний ефект нематеріальної форми і надаються на безоплатній або комерційній основі на національному, наднаціональному рівнях»<sup>195</sup> (Гафарова, К., 2011, 3), що призводить до покращення якості життя їх отримувачів та суспільства в цілому<sup>196</sup> (Черниш, О., 2006.).

К. Дубич під «соціальними послугами» розуміє «сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями, спрямованих на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до повноцінної життєдіяльності»<sup>197</sup> (Дубич, К., 2015, с. 53).

Згідно Закону України «Про соціальні послуги» (2003 р.), соціальні послуги – комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем<sup>198</sup> (України, З., 2003, 358). У тому ж законі зазначено, що складні життєві обставини (СЖО) – це обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, внаслідок яких особа частково або повністю не має (не набула або втратила) здатності чи можливості самостійно

---

<sup>188</sup> Сташків, Б. І. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення : правові питання. *Право України : Юрид. журнал*. (1), 76-79.

<sup>189</sup> Белєвцова, Я. С. (2011). Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : *автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. Харків. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ при Президентіві України*. Х., 20.

<sup>190</sup> Кривоконь, Н. І. (2011). Міждисциплінарний зміст поняття «Соціальні послуги». *Пробл. заг. та пед. психології* : зб. наук. пр. (13) 6), 148-155.

<sup>191</sup> Литвиненко, В. М. (2012). Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: *автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.05. Харківський нац. ун-т внутр. справ*. Харків, 20.

<sup>192</sup> Кривоконь, Н. І. (2011). Міждисциплінарний зміст поняття «Соціальні послуги». *Пробл. заг. та пед. психології* : зб. наук. пр. (13) 6), 148-155.

<sup>193</sup> Гафарова, К. Е. (2011). Глобальна трансформація системи соціальних послуг: *автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.02. К., ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана»*, 20.

<sup>194</sup> Черниш, О. І. (2006). Теоретико-методологічні засади формування нових механізмів державного регулювання в сфері соціально значимих послуг : *автореф. дис... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02. Донец. держ. ун-т упр. Донецьк*, б. в., 39.

<sup>195</sup> Гафарова, К. Е. (2011). Глобальна трансформація системи соціальних послуг: *автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.02. К., ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана»*, 20.

<sup>196</sup> Черниш, О. І. (2006). Теоретико-методологічні засади формування нових механізмів державного регулювання в сфері соціально значимих послуг : *автореф. дис... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02. Донец. держ. ун-т упр. Донецьк*, б. в., 39.

<sup>197</sup> Дубич, К. В. (2015). *Механізми державного управління системою надання соціальних послуг* (Doctoral dissertation, Національної академії державного управління при Президентіві України).

<sup>198</sup> України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями. Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

піклуватися про особисте (сімейне) життя та брати участь у суспільному житті<sup>199</sup> (України, З., 2003, 358).

Одже, виходячи із поданих вище джерел, під «соціальними послугами» ми розуміємо послуги, що надаються з метою задоволення потреб та вирішення проблем осіб/груп, що перебувають в СЖО згідно державних зобов'язань і гарантій, регламентованих та визначених нормативно-правовими актами. Соціальні послуги надаються відповідними органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, які отримали від держави відповідні повноваження та взяли на себе відповідальність за ефективність, якість та вчасність їх надання; повноваження щодо надання таких послуг відповідно до встановлених державних стандартів можуть бути делеговані від органів державної влади, державних організацій до недержавних (суб'єктам підприємницької діяльності, громадським та благодійним організаціям та ін.) у порядку, визначеному чинними нормативно-правовими актами.

Варто зазначити, що у соціальній роботі поняття «соціальні послуги» характеризують, як:

- загальний принцип, механізм фінансування соціальної сфери;
- технологію соціальної роботи, реалізація якої передбачає вирішення проблем клієнтів;
- заходи, спрямовані на боротьбу із бідністю.

До основних видів соціальних послуг, що гарантуються державою, згідно із Законом України «Про соціальні послуги»<sup>200</sup> вище (України, З., 2003) відносять: соціально-побутові, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, юридичні, інформаційні послуги, послуги з працевлаштування та інші соціальні послуги. До основних форм надання соціальних послуг, згідно Закону України «Про соціальні послуги» вище (України, З., 2003), можна належать:

*матеріальна допомога* – надається особам, які перебувають в СЖО у вигляді грошової або натуральної допомоги;

*соціальне обслуговування*, яке здійснюється: за місцем проживання особи; у стаціонарних установах або закладах інтернатного типу; у реабілітаційних центрах; у закладах денного, тимчасового або стаціонарного перебування; у територіальних центрах соціального обслуговування та закладах із соціальної підтримки населення.

За способом надання соціальні послуги поділяють на:

*базові* (соціальні послуги, що надаються на постійній або систематичній основі і не передбачають комплексної допомоги: консультування, інформування, представництво інтересів, надання притулку тощо);

*комплексні* (соціальні послуги, що передбачають комплексну допомогу: соціальний супровід, соціальна адаптація, реабілітація, інтеграція, реінтеграція, кризове втручання, догляд, підтримане проживання);

*технічні* (соціальні послуги, що передбачають надання натуральної допомоги: засобів гігієни, продуктів харчування, одягу, взуття, транспортні послуги тощо);

<sup>199</sup> Там само.

<sup>200</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями. Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

*екстрені* (соціальні послуги, що передбачають екстрене втручання в ситуацію, що склалася<sup>201</sup> (Дубич, К., 2015, 53).

Залежно від терміну надання виділяють: постійні (послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяць більше 1 року), тимчасові (не менше 1 разу на місяць до 1 року) та разові (мають разовий характер) соціальні послуги<sup>202</sup> (Дубич, К., 2015., 53).

У Додатку А подано перелік основних соціальних послуг, що гарантуються державою, як такі, що можуть отримувати громадяни України за відповідних підстав. Водночас слід відмітити, що згідно Закону України «Про соціальні послуги» іноземці та особи без громадянства, які проживають в Україні на законних підставах, також мають право на отримання низки соціальних послуг<sup>203</sup> (України, З., 2003).

На законодавчому рівні визначено, що соціальні послуги можуть надаватися як на безоплатній, так і на платній основі<sup>204</sup> (України, З., 2003). На безоплатних засадах послуги надаються державними та недержавними провайдерами таким категоріям населення: особам похилого віку; особам із інвалідністю; особам, які втратили/тимчасово втратили роботу у зв'язку із хворобою, травмою на виробництві; особам, які перебувають в СЖО у зв'язку із безробіттям, бездомністю, катастрофами, стихійним лихом, збройними та міжетнічними конфліктами; дітям і молоді, які перебувають в СЖО у зв'язку із інвалідністю, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, жорстоким поведінням у сім'ї, хворобою тощо<sup>205</sup> (України, З., 2003).

Надання платних послуг передбачене для осіб літнього віку, осіб із інвалідністю, хворобою, що не здатні до самообслуговування і мають рідних; осіб, які перебувають у СЖО у зв'язку із безробіттям, бездомністю, катастрофами, стихійним лихом, збройними та міжетнічними конфліктами, біженцям, не громадянам України, які проживають в Україні на законних підставах і мають можливість оплачувати такі послуги<sup>206</sup> (України, З., 2003).

Основними принципами, яких варто дотримуватися при надання соціальних послуг, є принципи: адресності, індивідуального підходу, доступності, відкритості, добровільності, гуманності, комплексності, ефективності, законності, соціальної справедливості, конфіденційності, дотримання державних стандартів надання соціальних послуг, професійної етики<sup>207</sup> (України, З., 2003).

Узагальнюючи вище зазначене, підсумуємо: соціальні послуги є не результатом діяльності, а самою діяльністю соціальних служб, установ та організацій щодо вирішення проблем або задоволення потреб осіб/груп, які перебувають в СЖО і не можуть самостійно їх вирішити. Вони можуть надаватися як державними, так і громадськими організаціями, приватними підприємцями на платних або безоплатних засадах згідно чинного законодавства і відповідно до державних стандартів.

---

<sup>201</sup> Дубич, К. В. (2015). *Механізми державного управління системою надання соціальних послуг* (Doctoral dissertation, Національної академії державного управління при Президентові України).

<sup>202</sup> Там само.

<sup>203</sup> Там само.

<sup>204</sup> Там само.

<sup>205</sup> Там само.

<sup>206</sup> Там само.

<sup>207</sup> Там само.

В Україні гарантом надання соціальних послуг є держава, тоді як в демократичних країнах світу держава лише бере на себе зобов'язання створити сприятливі правові умови для надання соціальних послуг, а її рівноправними партнерами у вирішенні соціальних питань виступають бізнес та громадянське суспільство. Держава, за кордоном (Велика Британія, Німеччина, США), забезпечує значну частину фінансування самих соціальних послуг, а також громадських організацій, що залучені до надання соціальних послуг населенню<sup>208</sup> (Кравченко, М., 2014). Згідно Закону України «Про соціальні послуги»<sup>209</sup> (України, З., 2003), в Україні держава регулює і фінансує систему надання соціальних послуг; проте вже є певні зрушення і в процесі залучення громадських організацій, приватних підприємців до надання соціальних послуг тим, хто цього потребує.

Останніми роками (2012-2017рр.) в Україні відбувається процес децентралізації соціальних послуг, що передбачає імплементацію нової моделі надання соціальних послуг в рамках трикутника соціального партнерства «держава – громада – центри надання соціальних послуг» (рис. 1.2.).



**Рисунок 1.2. Модель надання соціальних послуг в ОТГ.**

Цей механізм забезпечує надання якісних та доступних соціальних послуг тим, хто цього потребує через створення нових чи залучення діючих соціальних агентств державної чи недержавної форм власності. Диверсифікація ринку соціальних послуг, поява нових провайдерів, упровадження соціального замовлення соціальних послуг, залучення недержавного сектора у сферу надання соціальних послуг, на нашу думку, дасть можливість підвищити якість соціальних послуг та оцінити їх реальний вплив на зміни, покращення умов життєдіяльності окремих споживачів та суспільства в цілому. Децентралізація соціальних послуг із перспективою їх надання на рівні ОТГ, забезпечення

<sup>208</sup> Кравченко, М. В. (2014). Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні. *Демократичне врядування*, (14).

<sup>209</sup> України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями. Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

реалізації ефективного механізму надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта дозволить максимально охопити послугами найбільш уразливі категорії населення, здійснювати раннє виявлення тих, хто опинився в СЖО та своєчасно надавати їм необхідну допомогу.

Боротьба за клієнта дасть поштовх до модернізації діючих соціальних агентств, залучення додаткового фінансування із альтернативних джерел, переосмислення процесу надання соціальних послуг та розширення їх спектру, планування процесу надання соціальних послуг з орієнтацією на потреби та інтереси клієнтів конкретної ОТГ.

Згідно чинного законодавства в сучасних умовах надання соціальних послуг на рівні ОТГ здійснюється комунальними та недержавними суб'єктами, що розміщені в ОТГ або на території суміжної ОТГ шляхом налагодження партнерського співробітництва або замовлення соціальних послуг<sup>210</sup> (Наказ М. С. П. У., 2017). Суб'єкти надання соціальних послуг зобов'язані здійснювати оцінку потреб громади, планування, замовлення соціальних послуг та інформування населення про послуги, моніторинг, контроль та оцінку їх якості<sup>211</sup> (Наказ М. С. П. У., 2017).

Головними дійовими особами в ОТГ у сфері надання соціальних послуг є фахівці із соціальної роботи, представники державних органів влади, недержавного сектора (релігійних організацій, благодійних фондів тощо), експерти та члени громади. Останні відіграють домінуючу роль, так як соціальна робота в громаді спрямована на само актуалізацію членів громади, їх самовдосконалення та розвиток через участь у різноманітних колективних заходах<sup>212</sup> (Twelvetrees, A., 1991, 1). Тоді як фахівці із соціальної роботи здійснюють регулювання, стимулювання соціальних ініціатив мешканців громади<sup>213</sup> (Пей, І., 1997, 51-54); працюють над розробкою та реалізацією соціальних програм і проектів, спрямованих на задоволення потреб і вирішення проблем жителів громади; налагоджують партнерську взаємодію із державними органами влади різних рівнів, різними вузькоспеціалізованими соціальними службами, установами та організаціями державної чи недержавної форм власності, із різними структурами, групами всередині громади задля ефективної роботи в напрямку покращення життєдіяльності населення<sup>214</sup> (Гилберт, Я., & Спехт, Г., 1994, 250-251).

В Україні згідно чинного законодавства<sup>215</sup>; <sup>216</sup> (Наказ М. С. П. У., 2016; Наказ М. С. П. У., 2017), фахівці з соціальної роботи зобов'язуються надавати

---

<sup>210</sup>Наказ М. С. П. У. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>211</sup> Тем само.

<sup>212</sup>Twelvetrees,A. (1991). *Community Work.London: Macmillan.*

<sup>213</sup>Пей, І. М. (1997).Сообщество как основа социальной политики и социального действия. *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики.*М.: Аспект Пресс, 51-54.

<sup>214</sup>Гилберт, Я., &Спехт Г. (1994).Социальное планирование и организация в местных общинах.*Энциклопедия социальной работы.*М., (3)3), 250-251.

<sup>215</sup>Наказ М. С. П. У.(2016).Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення.[Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%>



громадянам, які перебувають в СЖО, такі соціальні послуги на рівні ОТГ: консультування, інформування, оцінку потреб членів ОТГ у соціальних послугах, соціальний супровід, соціальну профілактику, соціальну адаптацію, соціальну реінтеграцію, соціальну реабілітацію, кризове та екстрене втручання, направлення до установ із соціального обслуговування, надання притулку, догляд вдома, паліативного догляд вдома, денний догляд, підтримане проживання, представництво інтересів, влаштування до сімейних форм виховання.

Надання соціальних послуг в ОТГ ґрунтується на застосуванні таких провідних принципів та підходів:

*холістичного підходу* – передбачає ставлення до усіх споживачів соціальних послуг як до особистостей із різними фізіологічними, когнітивними, особистісними та іншими потребами і проблемами;

*неперервного догляду* – надання соціальних послуг із урахуванням вікових потреб отримувачів та протягом усього життя<sup>217</sup> (Кравченко, Р., 2001);

*орієнтації на потреби клієнта* – планування і замовлення соціальних послуг відповідно потреб клієнтів та їх надання за місцем проживання реципієнтів;

*деінституалізація соціальних послуг* – реінтеграція та адаптація споживачів соціальних послуг у родинному середовищі, місці їхнього проживання, у соціальних службах в ОТГ<sup>218; 219; 220</sup> (Кравченко, Р., 2001; Рамон, Ш., 2000, 8; Barker, R., 1995, 93);

*нормалізації та інтеграції у суспільство* – популяризація повноцінного життя у спільноті, за умови повної інтеграції у суспільство<sup>221; 222</sup> (Рамон, Ш., 2000, 16; Лаврова, Д., 1998, 5-8);

*дестигматизації* – сприйняття клієнта таким, яким він є, з усіма його особливостями, з повагою до його честі та гідності, боротьба зі стигмами, що панують у суспільстві<sup>223</sup> (Басенко, О., 2001, 57-58);

*доступності соціальних послуг* – максимальне наближення надання соціальних послуг до місця проживання клієнта<sup>224</sup> (Семигіна, Т., 2001).

Отже, можна стверджувати, що соціальна робота в громаді в Україні пройшла довгий період свого розвитку, проте як професійний вид діяльності утвердилася

---

[B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf](http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html)

<sup>216</sup>Наказ М. С. П. У. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>217</sup>Кравченко, Р. І. (2001). Соціальна робота з розумово відсталими. К.: Віпол, 90.

<sup>218</sup>Кравченко, Р. І. (2001). Соціальна робота з розумово відсталими. К.: Віпол, 90.

<sup>219</sup>Barker, R. (1995). *The Social Work Dictionary*. Washington: NASW Press, 93.

<sup>220</sup>Рамон, Ш. (2000). Західна і Східна Європа: соціальна політика і соціальна робота. *Соціальна робота в Україні: перші кроки*. К.: КМ Академія, 8.

<sup>221</sup>Рамон, Ш. (2000). Західна і Східна Європа: соціальна політика і соціальна робота. *Соціальна робота в Україні: перші кроки*. К.: КМ Академія, 8.

<sup>222</sup>Лаврова, Д. І. (1998). Современная концепция инвалидности. Медико-социальная экспертиза и реабилитация. (2). 5-8.

<sup>223</sup>Басенко, О. (2001). Проблеми трудової реабілітації та соціального функціонування молодих людей з інтелектуальною недостатністю. *Соціальна політика і соціальна робота*. (3), 57-58.

<sup>224</sup>Семигіна, Т. В. (2001). Введення у соціальну роботу: навчальний посібник. К.: Фенікс, 20.

лише на початку XXI століття. Курс на децентралізацію, деінституалізацію соціальних послуг дав стрімкий поштовх для становлення соціальної роботи в територіальній громаді, яка зводиться до надання різного роду соціальних послуг кваліфікованими фахівцями з соціальної роботи усім громадам, хто цього потребує з метою вирішення соціальних послуг та задоволення суспільних потреб, зміни чи покращення умов життєдіяльності як окремих жителів громади, так і суспільства в цілому.

## **Висновки до розділу 1**

Проблема організації соціальної роботи на локальному рівні та діяльності відповідних фахівців представлена у численних наукових, методичних, навчальних джерелах зарубіжних та вітчизняних дослідників, опублікованих у різного роду наукових працях, виступах на конференціях, підкріплена нормативно-правовими актами та дериктивними документами на державному та локальному рівнях.

Подано трактування основних понять дослідження «громада», «територіальна громада», «об'єднана територіальна громада», «робота в громаді», «соціальна робота в громаді» та «соціальна робота в територіальній громаді», запропоновані науковцями, які представляють різні науково-практичні галузі, зокрема історію, соціологію, державотворення, соціальну роботу, соціальну педагогіку тощо. Встановлено, що серед дослідників немає єдиної думки щодо визначення ключових понять. Немає і єдиного розуміння соціальної роботи в територіальній громаді, становлення якої є актуальним для України в умовах децентралізації. Тому, нами запропоновано авторське тлумачення означено поняття, яке визначається як рівень соціальної роботи, на якому здійснюється інтервенційна діяльність соціального працівника з метою вирішення соціальних проблем, задоволення потреб, розвитку самої громади та її членів.

У контексті здійснюваного дослідження виокремлено та схарактеризовано основні етапи становлення соціальної роботи в громаді за кордоном та в Україні; визначено концептуальні ідеї, які мали вплив на її формування. З'ясовано, що соціальна робота в територіальній громаді в Україні у XXI столітті зводиться до процесу організації та надання різного роду соціальних послуг на локальному рівні, за місцем проживання клієнта. Висвітлено основні підходи до трактування поняття «соціальні послуги», види, способи, провідні принципи і підходи їх надання.

## РОЗДІЛ 2

# СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ВЛАДИ

### 2.1. Децентралізація влади та реформування системи надання соціальних послуг в територіальній громаді в Україні

Україна перебуває на етапі кардинального реформування системи влади шляхом її децентралізації, що передбачає внесення змін в адміністративно-територіальний устрій країни (визначення нової територіальної основи організації влади) та передачу повноважень і ресурсів з державного рівня на місцевий. Реформа децентралізації влади передбачає добровільне об'єднання декількох суміжних громад міст, селищ і сіл<sup>225</sup>; <sup>226</sup> (України, З., 2015, 157-19; України, З., 1997) із єдиним адміністративним центром та створення на їх базі міських (коли адміністративним центром є місто), селищних (коли адміністративним центром є селище) та сільських (коли адміністративним центром є село) об'єднаних територіальних громад (ОТГ)<sup>227</sup>; <sup>228</sup> (України, З., 2015, 157-19; України, З., 1997).

Передача повноважень і бюджетів з центру «на місця», розвиток соціальних ініціатив ОТГ є складовими реформи децентралізації влади. Вирішення значної частки соціальних питань, зокрема тих, що стосуються освіти, охорони здоров'я, соціального захисту населення тощо, відповідно до чинного законодавства<sup>229</sup>; <sup>230</sup>; <sup>231</sup> (України, З., 2015, 157-19; України, З., 1997; України, Р. К. М., 2014), покладено на ОТГ. Це в свою чергу вимагає реформування, реструктуризації системи органів виконавчої влади обласного, районного та місцевого рівнів, у повноваження яких, станом на кінець 2016 року входить надання публічних послуг населенню та створення у структурі апарату ОТГ відповідних відділів, які надаватимуть такі послуги «на місцях».

У сучасних умовах особливої актуальності набуває питання соціального захисту населення, адже кількість осіб, які перебувають у СЖО і потребують допомоги щорічно збільшується. В умовах децентралізації влади соціальний

---

<sup>225</sup>України, З. (2015). Про добровільне об'єднання територіальних громад. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, (13), 157-19.

<sup>226</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>227</sup>України, З. (2015). Про добровільне об'єднання територіальних громад. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, (13), 157-19.

<sup>228</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>229</sup>України, З. (2015). Про добровільне об'єднання територіальних громад. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, (13), 157-19.

<sup>230</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>231</sup>України, Р. К. М. (2014). Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади. [Електронний ресурс]. *Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1,80.n8>*.

захист населення здійснюється органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування залежно від рівня територіального управління із врахуванням особливої ролі ОТГ. Тобто, відповідно до Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні<sup>232</sup> (України, Р. К. М., 2014), органи місцевого самоврядування наділені особливими повноваженнями з організації і надання послуг соціального захисту та соціальної допомоги на території ОТГ<sup>233</sup> (України, Р. К. М., 2014). Надання соціальних послуг «на місцях» дозволить покращити якість і доступність соціальних послуг, збільшити їх обсяг для осіб, які перебувають у СЖО, розширити можливості органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту та покращити якість життя населення.

Передача повноважень у сфері надання соціальних послуг до органів місцевого самоврядування на рівень ОТГ вимагає реформування інститутів державного управління соціальної сфери. Варто зазначити, що станом на листопад 2017 року, надання соціальних послуг населенню в Україні перебуває в юрисдикції двох соціальних інституцій: Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦСССДМ) обласного, районного та локального рівнів та Департаментів соціального захисту населення і його структурних підрозділів, які діють на рівні обласних та районних державних адміністрацій.

Реформою децентралізації влади передбачено внесення кардинальних змін у діяльність ЦСССДМ. Центри від ролі «брокерів соціальних послуг» переходять у безпосередніх надавачів соціальних послуг особам і сім'ям, які перебувають в СЖО в різних адміністративно-територіальних одиницях. В Україні під адміністративно-територіальною одиницею розуміють «компактну частину єдиної території України, що є просторовою основою для організації і діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування»<sup>234</sup> (Адміністративно-територіальна одиниця в Україні., 2016). До адміністративно-територіальних одиниць в Україні належать Автономна Республіка Крим, область, район, місто, район і місті, селище, село<sup>235</sup> (Адміністративно-територіальна одиниця в Україні., 2016), а з 2014 року і ОТГ<sup>236</sup> (України, З., 1997). На основі викладеного вище матеріалу, можна зробити висновок, що ЦСССДМ мають виступити надавачами соціальних послуг і в ОТГ. Саме тому з метою забезпечення належного доступу до соціальних послуг «на місцях» необхідно розширювати діючу мережу ЦСССДМ.

За нашими підрахунками станом на грудень 2016 року мережа ЦСССДМ в Україні налічувала близько 1000 установ: 27 регіональних (включаючи ЦСССДМ Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей), 490 районних,

---

<sup>232</sup>України, Р. К. М. (2014). Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1,80,n8>.

<sup>233</sup> Там само.

<sup>234</sup>Адміністративно-територіальна одиниця в Україні. (2016). [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* [https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0\\_%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%B D%D0%B8%D1%86%D1%8F\\_%D0%B2\\_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%B D%D0%B8%D1%86%D1%8F_%D0%B2_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96).

<sup>235</sup> Там само.

<sup>236</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

121 міських, 27районних у містах, 20 селищних, 217 сільських та 99 філій районних центрів (зібрані дані не включають інформації про діяльність міських, селищних, сільських та філій районних ЦСССДМ Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей) (Додаток Б)<sup>237</sup> (Слозанська, Г., 2016, 113-119). У зв'язку із активним утворенням ОТГ (станом на 1 грудня 2016 року в Україні налічувалося 184 ОТГ<sup>238</sup> (Децентралізація влади., 2016) можна спрогнозувати, що кількість Центрів збільшиться на 50 % у найближчі два роки.

Реалізацію соціальної політики на території області у сфері соціального захисту населення забезпечує Департамент соціального захисту. В Україні станом на 1 грудня 2016 року діяло 26 Департаментів при обласних державних адміністраціях (Додаток В)<sup>239</sup> (Департаменти соціальної політики облдержадміністрацій там. Києва, 2016). На рівні районів і міст функціонують Управління праці і соціального захисту населення, у структурі яких виділяють Територіальні центри соціального обслуговування населення. Останні реалізують програми соціального обслуговування і соціальної допомоги «пенсіонерам, інвалідам, самотнім непрацездатним громадянам та іншим соціально незахищеним громадянам вдома, в умовах стаціонарного, тимчасового та денного перебування»<sup>240</sup> (Наказ МСЗН України, 1997). Згідно з умовами реформи децентралізації влади, Територіальні центри соціального обслуговування населення мають також діяти і на рівні ОТГ<sup>241</sup> (України, З., 1997)з метою якісного надання соціальних послуг безпосередньо споживачам.

Зазначимо, що існування обох соціальних інституцій (ЦСССДМ та Департаменту соціального захисту населення із структурними підрозділами) як суб'єктів надання соціальних послуг подекуди втрачає свою актуальність. Це пов'язано із тим, що ряд закріплених за ЦСССДМ та Департаментами і їх структурними підрозділами завдань і функцій дублюються або частково співпадають. Про це яскраво свідчить аналіз нормативно-правової бази<sup>242, 243, 244</sup> (Постанова КМУ, 1996; Постанова КМУ, 2013; Постанова КМУ, 2015), що регулює діяльність вище зазначених соціальних інституцій. Тому задля забезпечення населення якісними соціальними послугами в умовах децентралізації виникає необхідність в реорганізації ЦСССДМ, Департаментів соціального захисту та його структурних підрозділів узгодження й

<sup>237</sup> Слозанська, Г. І. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць [Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»]*, (12), 113-119.

<sup>238</sup> Децентралізація влади. (2016). [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://decentralization.gov.ua/>.

<sup>239</sup> Департаменти соціальної політики облдержадміністрацій там. Києва. (2016). [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat\\_id=160192](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=160192).

<sup>240</sup> Наказ Міністерства соціального захисту населення України. (1997). Про затвердження типових положень (взірцевих) про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та самотніх непрацездатних громадян і про відділення соціальної допомоги вдома. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0442-97>

<sup>241</sup> України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>242</sup> Постанова К.М.У.(1996). Про затвердження типового положення про управління соціального захисту населення районної, районної у містах Києві та Севастополі державної адміністрації. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/461-96-%D0%BF/print1452625628384404>.

<sup>243</sup> Постанова К.М.У. (2013). Про затвердження Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/573-2013-%D0%BF>.

<sup>244</sup> Постанова К.М.У. (2015). Про внесення змін до Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/495-2015-%D0%BF>

упорядкування їхніх завдань та функцій. Це, в свою чергу, передбачає скасування ряду чинних нормативно-правових актів, що регулюють їхню діяльність та затвердження, за необхідності, нових.

Окрім узгодження повноважень між ЦСССДМ, Департаментом соціального захисту населення та його структурними підрозділами, в умовах децентралізації актуальності набуває і питання доступу до соціальних послуг населенню, яке проживає в ОТГ, у тих випадках, коли це громади сільського типу. Згідно Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення<sup>245</sup> (Методичні рекомендації .... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016) виявлення, осіб, які перебувають у СЖО, визначення потреб у соціальних послугах, організація і надання соціальних послуг тим, хто їх потребує, консультування та інформування мешканців громади щодо надання всіх видів соціальної допомоги, прийом заяв та необхідних для надання допомоги документів, їх передача до відповідних органів соціального захисту згідно вимог чинного законодавства має здійснюватися в умовах ОТГ. Проте функціонування ЦСССДМ, Департаментів спільно із Управліннями праці і соціальної політики та Територіальними центрами соціального обслуговування населення не дає можливості охопити усіх існуючих та потенційних отримувачів соціальних послуг. Безперечно, це частково пов'язано з тим, що вище зазначені соціальні інституції стикнулися з проблемою неналежного виконання поставлених перед ними завдань і функцій через їх повне або часткове дублювання. Однак існують й інші причини такого стану речей. У 2014 році відбулося скорочення кількості соціальних працівників місцевих (міських, районних та обласних) ЦСССДМ до граничної норми та збільшення у 2015 році кількості завдань і функцій Центрів та Управлінь (контроль за цільовим використанням допомоги і створення належних умов для утримання і проживання дітей, робота з сім'ями учасників антитерористичної операції, робота з внутрішньо переміщеними особами тощо). Нестача кадрових, матеріальних, фінансових, технічних ресурсів унеможливує належне, своєчасне та якісне виконання Центрами та Управліннями покладених на них завдань та функцій із надання соціальних послуг населенню.

Питання якісного надання соціальних послуг та наближення їх до осіб, які перебувають в СЖО і потребують допомоги в умовах ОТГ набуває особливої актуальності в умовах сьогодення. При обговоренні механізмів реалізації процесу децентралізації соціальних послуг експерти (Л. Белкіна, Л. Калугіна, Р. Колбас, Г. Кучер, В. Литвинюк, С. Мельник, І. Пінчук, О. Сивопляс, Л. Скоропала, О. Суліма, Н. Якимчук) дійшли висновку, що вирішити це питання можна через створення на рівні ОТГ Центру соціальних послуг / Територіального центру надання соціальних послуг, метою діяльності якого є надання послуг громадянам за принципом «єдиного вікна».

---

<sup>245</sup> Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204 &cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204 &cat_id=107177)

Результати аналізу нормативно-правової бази <sup>246</sup> (Методичні рекомендації .... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016) із досліджуваного питання свідчать, що у рамках чинного законодавства передбачено створення єдиного Центру соціальних послуг / Територіального центру надання соціальних послуг як рекомендованого структурного підрозділу ОТГ шляхом оптимізації діяльності та об'єднання ЦСССДМ та Територіального центру соціального обслуговування населення. Таким чином, Центр зможе працювати з усіма клієнтами: як з окремими особами, так і з соціальними групами і сім'ями, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги. Послуги єдиним Центром мають надаватися за місцем проживання клієнта чи групи клієнтів, в умовах стаціонарного та денного перебування. У своїй діяльності Центр має керуватися чинним законодавством у сфері надання соціальних послуг та соціальної допомоги особам / сім'ям, які перебувають в СЖО.

На основі аналізу основних нормативно-правових документів нами здійснено спробу виокремити базові завдання такого структурного підрозділу ОТГ віднесено:

– реалізацію державної політики у сфері зайнятості населення (участь у реалізації державних та територіальних програм зайнятості населення; залучення громадян ОТГ до різних видів громадських робіт, визначених ОТГ для забезпечення суспільних потреб ОТГ; організація робочих місць для працевлаштування інвалідів)<sup>247</sup> (України, З., 2012);

– встановлення додаткових соціальних гарантій для громадян ОТГ відповідно до чинного законодавства у сфері соціального захисту за рахунок власних коштів ОТГ та благодійних надходжень<sup>248; 249; 250; 251</sup> (України, З., 1997; України, З., 2000; України, З., 1994; України, З., 1993);

– організацію і надання соціальної допомоги у будівництві індивідуального житла, капітального ремонту житла, відведенні земельних ділянок для будівництва індивідуального житла інвалідам, інвалідам дитинства; ветеранам війни і праці, сім'ям загиблих, звільнених в запас або у відставку військовослужбовців; багатодітним сім'ям<sup>252</sup> (України, З., 1997);

– поховання за рахунок бюджетних коштів ОТГ самотніх громадян, ветеранів війни і праці; надання допомоги на поховання громадян відповідно до чинного законодавства<sup>253</sup> (України, З., 1997);

---

<sup>246</sup> Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177)

<sup>247</sup>України, З. (2012). Про зайнятість населення. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon5.rada.gov.ua>.

<sup>248</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>249</sup>України, З. (2000). Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії. *Відомості Верховної Ради*, (48), 409.

<sup>250</sup>України, З. (1994). Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» від 16 грудня 1993 року № 3721-ХІІ. *Відомості Верховної Ради України*, (4), 18.

<sup>251</sup>України, З. (1993). Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту. *Відомості Верховної Ради*, (45).

<sup>252</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>253</sup> Там само.

– організацію надання соціальних і реабілітаційних послуг особами / сім'ям, які опинились у СЖО(визначення потреб населення ОТГ у соціальних послугах, передбачених чинним законодавством; виявлення окремих осіб / сімей, які перебувають в СЖО і потребують допомоги; визначення індивідуальних потреб осіб / сімей, які перебувають в СЖО у соціальних послугах; соціальний супровід осіб / сімей, які перебувають в СЖО, допомога в оформленні документів для реалізації соціальної підтримки і надання необхідних соціальних послуг; розгляд заяв осіб / сімей, які перебувають в СЖО про отримання і надання соціальної допомоги відповідно до чинного законодавства щодо влаштування дітей-інвалідів, направлення їх до реабілітаційних закладів; реалізація соціальної політики щодо дискримінації за ознакою статі та організація і проведення заходів щодо її усунення; профілактика бездомності; соціальний патронаж осіб, які вийшли із місць позбавлення волі після відбування покарань або перебували на обліку як особи, які відбувають покарання у вигляді обмеження волі<sup>254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266</sup> (України, З., 1997; України, З.,2001;України, З., 2003;України, З., 2006, с. 36-42; України, З., 2011, 14-04; України, З., 2005; України, З., 2000; України, З., 2001;Постанова, К. М. У., 2012; Постанова, К. М. У., 2013;Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту, Міністерства внутрішніх справ України., 2009;Наказ М.С.П.У., 2012; Наказ М.С.П.У., 2014);

– розроблення, організація та виконання комплексних програм і заходів з метою покращення становища соціально вразливих верств населення;надання

<sup>254</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>255</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//*Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

<sup>256</sup>України, З. (2001). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06. 2001 № 2558-III. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

<sup>257</sup>України, З. (2006). Про реабілітацію інвалідів в Україні. *Відомості Верховної Ради*, (2-3), 36-42.

<sup>258</sup>України, З. (2011). Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк. *Голос України* від, 14-04.

<sup>259</sup>України, З. (2005). Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>.

<sup>260</sup>України, З. (2000). Про психіатричну допомогу» від 22 лютого 2000 р. № 1489-III. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>, 1489-14.

<sup>261</sup>України, З. (2001). Про попередження насильства в сім'ї. *Закон* від, 15(11).

<sup>262</sup>Постанова, К. М. У. (2013). Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб).[Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

<sup>263</sup>Постанова, К. М. У. (2012). Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми.[Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF>.

<sup>264</sup>Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту, Міністерства внутрішніх справ України від 07.09.2009 № 3131/386 «Про затвердження Інструкції щодо взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім'ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та органів внутрішніх справ, щодо попередження насильства в сім'ї», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 30.09.2009 за № 917/16933.[Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0917-09>.

<sup>265</sup>Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 № 537 «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 19.09.2012 за № 1614/21926. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>.

<sup>266</sup>Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.06.2014 року № 347 «Про затвердження Порядку взаємодії державних органів та установ щодо професійної реабілітації, зайнятості та працевлаштування інвалідів», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 26.06.2014 за № 672/25449. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0672-14>.



соціальних виплат і послуг особам /сім'ям, які опинились у СЖО за місцем їх проживання<sup>267</sup>; ;вище<sup>249,268,269</sup>; ;<sup>270</sup> 252 (України, З., 1991; України, З., 2003; України, З., 2000; Постанова, К. М. У., 2004);

– реалізація державної політики з питань соціальної підтримки сім'ї; організація і надання благодійної допомоги особам / сім'ям, які перебувають в СЖО<sup>271</sup>; <sup>272</sup> (України, З., 2001; України, З., 1997);

– забезпечення рівних прав і можливостей жінок та чоловіків<sup>273</sup> (України, З., 2005);

– реалізація державної політики з проведення заходів із запобігання і торгівлі людьми<sup>274</sup>; <sup>275</sup> (України, З., 2011; Постанова, К. М. У., 2012);

– взяття на облік, соціальний захист, соціальна інтеграція та адаптація внутрішньо переміщених осіб<sup>276</sup>; <sup>277</sup> (України, З., 2015; Постанова, К. М. У., 2012);

– популяризація волонтерства, організація діяльності волонтерів в ОТГ<sup>278</sup> (України, З., 2011);

– соціальний захист прав дітей (профілактика бездоглядності, безпритульності, жебрацтва, бродяжництва, правопорушень, вчинених дітьми, адиктивної поведінки (вживання алкоголю, ПАР); захист від усіх форм насильства, жорстокого поводження, експлуатації; запобігання потрапляння дітей в деструктивні формування та течії, дитячої проституції, залученню до азартних ігор; соціальний захист прав дітей та повідомлення у відповідні органи про порушення їх прав; представництво інтересів дітей; екстрене втручання, вилучення дітей із сімей в разі загрози їхньому життю і здоров'ю; встановлення статусу дитини-сироти, дитини, позбавленої батьківського піклування та ведення обліку таких дітей; створення фостерних та прийомних сімей, сприяння усиновленню дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування<sup>279</sup>; <sup>280</sup>;

---

<sup>267</sup>України, З. (1991). Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/875-12>.

<sup>268</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//*Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

<sup>269</sup>України, З. (2000). Про психіатричну допомогу» від 22 лютого 2000 р. № 1489–III. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>, 1489-14.

<sup>270</sup>Постанова, К. М. У. (2004). Про затвердження Порядку призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги» від 29 квітня 2004 р. № 558. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/558-2004-%D0%BF>.

<sup>271</sup>України, З. (2001). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06. 2001 № 2558-III. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

<sup>272</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>273</sup>України, З. (2005). Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків. *Закон від*, 8(09).

<sup>274</sup>України, З. (2011). Про протидію торгівлі людьми. . [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: [http://la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_news\\_list\\_show\\_140.html](http://la-strada.org.ua/ucp_mod_news_list_show_140.html).

<sup>275</sup>Постанова, К. М. У. (2012). «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми». [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF>.

<sup>276</sup>України, З. (2015). Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1706-18>.

<sup>277</sup>Постанова, К. М. У. (2012). Про облік внутрішньо переміщених осіб. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF>.

<sup>278</sup>України, З. (2011). Про волонтерську діяльність. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, (42), 3236-17.

<sup>279</sup>України, З. (2001). Про охорону дитинства. *Відомості Верховної Ради*, (30), 142-150.

<sup>280</sup>України, З. (2015). Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2342-15>.

<sup>281</sup>, <sup>282</sup>, <sup>283</sup>, <sup>284</sup>, <sup>285</sup> (України, З., 2001; України, З., 2015; України, З., 2005; України, З., 2009; Постанова, К. М. У., 2008; Постанова, К. М. У., 2008; Наказ Д.К.С.С.М, М.О.У., 1999);

– організація оздоровлення та відпочинку дітей, розроблення та виконання відповідних регіональних і місцевих програм<sup>286</sup>; <sup>287</sup>; <sup>288</sup> (України, З., 1995; України, З., 2008; України, З., 2009);

– надання пропозицій щодо видатків на соціальний захист і соціальну допомогу при формуванні бюджету ОТГ<sup>289</sup>; <sup>290</sup> (України, З., 2003; Бюджетний кодекс України., 2016);

– виконання ролі посередника при реалізації державної політики у сфері соціального захисту населення<sup>291</sup> (України, З., 1997);

– реалізація моніторингу, контролю та оцінювання якості надання соціальних послуг<sup>292</sup> (України, З., 2003).

На рівні відповідних структурних підрозділів районної державної адміністрації залишається частина передбачених законодавством України соціальних послуг<sup>293</sup> (Методичні рекомендації щодо ... ОТГ у сфері соціального захисту населення., 2016). До них відносять:

– включення до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають пільги;

– оформлення субсидій, призначення допомоги малозабезпеченим сім'ям, у зв'язку з вагітністю і пологами, при народженні та усиновленні дитини, на дітей, які перебувають під опікою і піклуванням, на дітей одиноких матерям, дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, особі, яка доглядає інваліда I або II групи та постійно із ним проживає, непрацюючій особі, яка доглядає інваліда I групи старшого 80 років, інвалідам з дитинства, дітям-інвалідам та особам, які

---

<sup>281</sup>України, З. (2005). Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>

<sup>282</sup>України, З. (2009). Про Загальнодержавну програму «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини» на період до 2016 року. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1065-17>.

<sup>283</sup>Постанова, К. М. У. (2008). Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF>.

<sup>284</sup>Постанова К. М. У. (2008). Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF>

<sup>285</sup>Наказ Державного комітету України справах сім'ї та молоді, Міністерства освіти України, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства праці та соціальної політики України від 26.05.1999 № 34/166/131/88 «Про затвердження правил опіки та піклування», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 17.06.1999 за № 387/3680. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0387-99>

<sup>286</sup>України, З. (2008). Про оздоровлення та відпочинок дітей. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/375-17>.

<sup>287</sup>України, З. (1995). Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/20/95-%D0%B2%D1,80>.

<sup>288</sup>України, З. (2009). Про затвердження Порядку проведення державної атестації дитячих закладів оздоровлення та відпочинку і присвоєння їм відповідних категорій. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/426-2009-%D0%BF>.

<sup>289</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//*Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

<sup>290</sup>Бюджетний кодекс України. (2016).[Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2456-17>.

<sup>291</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. *Відомості Верховної Ради України*, (24), 170.

<sup>292</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//*Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

<sup>293</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення. [Електронний ресурс]. *Режим доступу*:[http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177)

здійснюють догляд за ними, особам, які не мають права на пенсію, інвалідам, особам, які постраждали від торгівлі людьми;

– призначення адресної грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам на оплату оренди житла та квартплату, одноразової грошової допомоги волонтерам і разі поранення / інвалідності, сім'ям волонтерів у разі загибелі у зв'язку із проведенням антитерористичної операції (АТО);

– винагороди жінкам, які мають звання «Мати-героїня»;

– призначення компенсацій учасникам-ліквідаторам Чорнобильської катастрофи Категорії 1,2 і 3, батькам дітей та дітям-інвалідам, потерпілим від Чорнобильської катастрофи, сім'ям, які втратили годувальника, батькам померлого ліквідатора Чорнобильської катастрофи, оплата санаторно-курортного лікування, додаткової відпустки особам, виплата підвищеної стипендії особам, які постраждали від Чорнобильської катастрофи;

– оплата та забезпечення путівками на санаторно-курортне лікування або призначення грошової компенсації замість санаторно-курортного лікування інвалідам війни, учасникам бойових дій, учасникам АТО, ветеранам війни, ветеранам праці, інвалідів з дитинства, інвалідів загального захворювання, осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, дітей, які потребують особливої уваги тощо, оплата проїзду особам, які супроводжують інвалідів I і II групи до санаторіїв спінального профілю, інвалідам війни;

– влаштування у геріатричні будинки, будинки-інтернати людей похилого віку, ветеранів війни і праці, у дитячі будинки-інтернати, загальноосвітні школи-інтернати дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, у центри соціально-психологічної реабілітації дітей на тимчасове проживання, у сім'ї родичів на тимчасове перебування дітей, які залишилися без батьківського піклування, у реабілітаційні установи інвалідів та дітей-інвалідів і забезпечення їх необхідними засобами реабілітації; видання направлення на проходження МСЕК, посвідчень інвалідам, дітям-інвалідам, членам багатодітної сім'ї, особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи та учасникам ліквідаторам аварії на Чорнобильській АЕС;

– установа статусу «учасник війни», «інвалід війни», особі, яка постраждала від торгівлі людьми, члена сім'ї загиблого ветерана війни;

– видання дозволу на всиновлення дитини, призначення особи опікуном або піклувальником, на представництво інтересів інвалідів, на управління, передачу нерухомого майна недієздатної особи; розгляд повідомлень про вчинення насильства в сім'ї;

– взяття на облік дітей із внутрішньо переміщених осіб, які прибули без супроводу дорослих; на придбання твердого палива;

– видання довідки про отримання пільг інвалідам, які не мають права на пенсію;

– прийняття рішення про соціальне обслуговування громадянина, про встановлення опіки, піклування, створення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу тощо.

Проте, як свідчить аналіз практики для децентралізації системи надання соціальних послуг на рівень ОТГ, необхідно вирішити низку нагальних проблем. До основних, на нашу думку, належить:

- підготовка та затвердження нормативно-правової бази у сфері надання соціальних послуг в умовах ОТГ;
- реструктуризація діяльності чинних соціальних служб, установ та організацій у сфері надання соціальних послуг населенню з метою уникнення дублювання завдань і функцій та створення на рівні громади Центру надання соціальних послуг;
- підготовка необхідних документів, положень для регулювання діяльності Центру на місцях та надання соціальних послуг в режимі «єдиного вікна»;
- здійснення підготовки (перепідготовки, підвищення кваліфікації) кваліфікованих фахівців із соціальної роботи, здатних працювати в Центрах ОТГ та якісно надавати соціальні послуги;
- налагодження взаємодії між Центром та структурними підрозділами ОТГ, відповідними суб'єктами соціальної роботи (соціальними службами, установами, організаціями, державними установами та організаціями, громадськими організаціями, благодійними фондами тощо) та розподілення функцій з метою уникнення їх дублювання;
- оптимізація системи надання соціальних послуг в ОТГ особам, які перебувають у СЖО;
- розробка програм цільового призначення соціальної допомоги в ОТГ особам, які перебувають в СЖО; та
- забезпечення Центру необхідним приміщенням, фінансовими та матеріально-технічними ресурсами.

Зазначимо, що держава визначила вектор розвитку у сфері соціального захисту та впевнено рухається у ньому (рис. 2.1.), про що свідчить низка фактів.

У першу чергу, варто відмітити розширення спектру соціальних послуг, що надаються особам/сім'ям, які перебувають в СЖО. Зокрема, у 2001-2012 рр. Міністерство соціальної політики розширило спектр соціальних послуг, гарантованих державою: догляд (вдома, стаціонарний, денний); підтримане проживання; паліативно-хоспісний догляд; послуги з улаштування до сімейних форм виховання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; реабілітація, соціальна реабілітація; надання притулку; кризове та екстрене втручання; консультування; соціальний супровід/патронаж; представництво інтересів; соціальна профілактика та медіація<sup>294</sup> (Наказ МСП., 2012).

Доленосне значення для розвитку системи надання соціальних послуг на рівні ОТГ мала Стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні, затверджена 8 серпня 2012 р. (№ 556-р)<sup>295</sup> (Стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні., 2012), яка регулює та визначає вектор розвитку держави в напрямі децентралізації соціальних послуг.

---

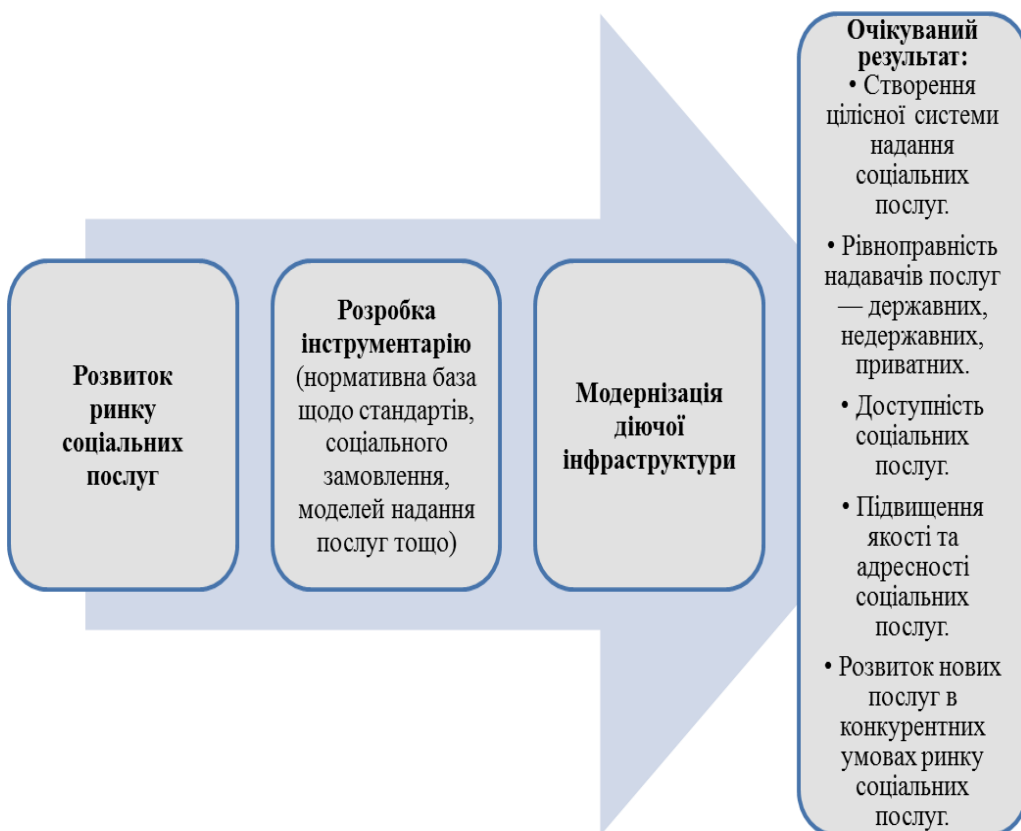
<sup>294</sup>Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 № 537 «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 19.09.2012 за № 1614/21926. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>.

<sup>295</sup> Стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні. 2012. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80>



*Рисунок 2.1. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні згідно реформи децентралізації влади*

Розширення спектру соціальних послуг, що надаються особам/сім'ям, які перебувають в СЖО; збільшення кількості осіб/сімей, які потребують допомоги; реалізація політики децентралізації у сфері соціального захисту населення визначили необхідність у розробці нової Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні, яка стала логічним продовженням попередньої і діятиме до 2022 року. Головна мета нової стратегії полягає у забезпеченні прав і свобод осіб/сімей та сімей з дітьми, незалежно від їхнього місця проживання, на отримання гарантованих державою соціальних стандартів шляхом поетапного забезпечення доступності та якості соціальних послуг; запровадження механізму соціального замовлення для посилення конкуренції серед суб'єктів, що надають соціальні послуги та запровадження механізмів стимулювання підвищення якості послуг та фінансування соціальних послуг за принципом «гроші йдуть за отримувачем послуг». У Стратегії визначено та схарактеризовано три основні напрями реформування системи надання соціальних послуг: розвиток ринку соціальних послуг; розробка інструментарію та модернізація діючої інфраструктури (рис. 2.2.).



*Рисунок 2.2. Напрями реформування системи надання соціальних послуг в Україні*

Розвиток ринку соціальних послуг, згідно Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні до 2022 року, включає:

*запровадження механізму адміністрування соціальних послуг, що відбуватиметься шляхом:* затвердження єдиного (базового або мінімального пакету) переліку соціальних послуг; визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах; затвердження переліку пріоритетних соціальних послуг; розробки регіональних програм розвитку системи надання соціальних послуг; раннього виявлення СЖО; створення інформаційно-аналітичної системи надання соціальних послуг;

*покращення якості соціальних послуг, що здійснюватиметься через:* інформування населення про соціальні послуги; впровадження державних стандартів соціальних послуг; визначення критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги; запровадження технології ведення випадку та оцінки потреб; запровадження механізму моніторингу і контролю якості соціальних послуг;

*розвиток недержавного сектору, що передбачає запровадження механізму соціального замовлення; методики визначення вартості соціальних послуг; механізму фінансування соціальних послуг за принципом «гроші йдуть за отримувачем соціальних послуг»; механізму приватного партнерства.*

Розробка інструментарію реформи, згідно Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні до 2022 року, має на меті: удосконалення нормативно-правових актів, положень про діяльність, моделей організації роботи, розробку та реалізацію державних стандартів надання соціальних послуг тощо.

Варто виділити слабкі і сильні сторони процесу децентралізації системи соціальних послуг в Україні. До сильних сторін ми відносимо:

- запровадження превентивного механізму раннього виявлення вразливих осіб/сімей та можливість попередження СЖО;
- деінституалізація системи соціальних послуг;
- запровадження ефективних моделей адміністрування та надання соціальних послуг тим, хто цього потребує;
- запровадження стандартів соціальних послуг;
- створення ринку соціальних послуг за рахунок збільшення кількості провайдерів соціальних послуг та впровадження механізму замовлення соціальних послуг;
- щорічне визначення потреб населення громади у соціальних послугах, затвердження пріоритетного переліку соціальних послуг та планування необхідних видатків (фінансування);
- запровадження системи контролю, моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, що надаються.

До основних недоліків процесу децентралізації соціальних послуг можна віднести:

- слабе або повне нерозуміння суті окремих соціальних послуг на рівні ОТГ;
- невизначеність сфери відповідальності ОТГ за недофінансування соціальних послуг);

- невміння визначити вартість конкретної соціальної послуги, відсутність відповідних механізмів;
- відсутність методик оцінки потреб громади у соціальних послугах;
- нерозвиненість системи фінансування соціальних послуг, відсутність механізмів недержавного фінансування, навичок додаткового залучення коштів на фінансування потреб громади (фандрейзинг);
- розбіжності у розумінні поняття «соціальна послуга» (як принципу фінансування, технології соціальної роботи або заходів, спрямованих на боротьбу із бідністю).

Загалом, надання соціальних послуг населенню на рівні ОТГ дозволить передати органам місцевого самоврядування повноваження з планування, фінансування і організації надання соціальних послуг; наблизити весь спектр соціальних послуг до жителів територіальних громад; підвищити якість надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів; забезпечити доступність, своєчасність, комплексність, адресність, гнучкість та превентивність соціальних послуг; враховувати індивідуальні потреби отримувачів при наданні соціальних послуг; сприяти ранньому виявленню осіб, які потребують допомоги; охопити соціальними послугами всіх, хто цього потребує; забезпечити моніторинг та оцінку надання соціальних послуг населенню на місцевому рівні.

Модернізація діючої інфраструктури системи надання соціальних послуг в Україні має здійснюватися через *оптимізацію діючої мережі соціальних закладів* шляхом: зміни їх структури; запровадження нових форм і методів роботи, нових видів соціальних послуг (догляд паліативних хворих чи осіб з психічними захворюваннями в домашніх умовах тощо); моделей і механізмів їх надання, функціонування мультидисциплінарних команд, аутсорсинг послуг; розвитку навчально-трудових майстерень; створення філій закладів для осіб в СЖО тощо.

## **2.2. Нормативно-правове забезпечення соціальної роботи в територіальній громаді**

Важливу роль у реформуванні системи надання соціальних послуг в Україні відіграє правове регулювання самого процесу. Задля забезпечення надання ефективних, якісних та доступних послуг тим, хто їх потребує на рівні ОТГ в умовах децентралізації, було внесено зміни та затверджено низку нормативно-правових актів з метою дотримання європейських стандартів при наданні соціальних послуг; визначення критеріїв та вироблення механізмів діяльності провайдерів соціальних послуг; диференціації переліку соціальних послуг та процесу їх замовлення; оцінки потреб населення ОТГ у соціальних послугах; запровадження стандартизації соціальних послуг; перевірки якості надання соціальних послуг.

Аналіз нормативно-правових актів, прийнятих з 2000 по даний час у державі та обов'язкових до виконання регіональними органами управління соціального захисту і окремих соціальних агентств, свідчить про певні зрушення в напрямку реформування системи надання соціальних послуг населенню. Умовно,



означений нами період, можна розділити на 2 етапи: 1 етап – з 2001 р. до 2012 р. та 2 етап – з 2013 р. по теперішній час.

*1 етап – з 2001 р. до 2012р.* – є, на нашу думку, недостатньо прогресивним у сфері розвитку і імплементації нормативно-правових актів із соціального захисту населення країни. Основними документами, які були затверджені у цей період часу, були:

– «Стратегія подолання бідності» (2001 р.)<sup>296</sup> (України, У. П., 2001), яка визначила основні вектори розвитку системи соціальних послуг: поглиблення адресності державної соціальної допомоги; заміна окремих пільг на соціальні послуги; перехід від бюджетного фінансування відповідних державних установ до програмного фінансування громадських організацій, які будуть надавати такі послуги; передача органам місцевого самоврядування повноважень щодо планування, фінансування й організації надання соціальних послуг;

– Закон «Про соціальні послуги» (2003 р.)<sup>297</sup> (України, З., 2003), який став базовим для розвитку системи надання соціальних послуг;

– «Концепція реформування системи соціальних послуг» (2007-2012 р.)<sup>298</sup> (Розпорядження, К. М. У., 2013);

– «Стратегія реформування системи надання соціальних послуг» (2012 р.)<sup>299</sup> (України, Р. К. М., 2012), яка скасувала Концепцію. Останню так і не змогли реалізувати в повному обсязі у зв'язку з відсутністю «законодавчого регулювання питань, зокрема, щодо формування соціального замовлення, визначення потреб адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, їх видах та обсягах, планування та надання соціальних послуг з урахуванням визначених потреб і запровадження стандартизації зазначених послуг»<sup>300</sup> (України, Р. К. М., 2012);

Проте результати реалізації зазначених вище нормативно-правових актів свідчать про те, що система надання якісних та доступних соціальних послуг населенню у період з 2001 по 2012 роки так і не запрацювала.

*Другий етап (2013 р. по теперішній час)* асоціюється із періодом трансформації системи надання соціальних послуг населенню відповідно до міжнародних стандартів. Цей етап, безперечно, є більш виваженим, чітким і обдуманим.

У контексті реалізації політики держави в напрямку децентралізації соціальних послуг в Україні з 2013 року по теперішній час були затверджені низка нормативно-правових актів, які регулюють політику держави в напрямі розроблення ефективної системи соціального захисту населення. Серед яких ключовим є План заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, затверджений розпорядження

<sup>296</sup>України, У. П. (2001). Про Стратегію подолання бідності. [Електронний ресурс].*Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/637>.

<sup>297</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//*Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

<sup>298</sup>Розпорядження, К. М. У. (2007). Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-%D1%80>

<sup>299</sup>України, Р. К. М. (2012). Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг. [Електронний ресурс].*Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1>.

<sup>300</sup> Там само.

КМУ від 13 березня 2013 року<sup>301</sup> (Розпорядження, К. М. У., 2013). Даним документом визначено перелік основних заходів, які було зrealізовано у встановлений в Плані час (2013-2016 рр.).

До найбільш важливих заходів, зrealізованих в рамках реалізації Плану, відносимо розробку та затвердження:

17 державних стандартів соціальних послуг (догляду вдома (13.11.2013 № 760)<sup>302</sup> (Наказ, М. С. П., 1990); денного догляду (30.07.2013 № 452)<sup>303</sup> (Наказ, М. С. П., 2013); надання притулку бездомним особам (13.08.2013 № 495)<sup>304</sup> (Наказ, М. С. П., 2013); соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб (19.09.2013 № 596)<sup>305</sup> (Наказ, М. С. П., 2013); соціальної адаптації (18.05.2015 №514)<sup>306</sup> (Наказ, М. С. П., 2015); консультування (02.07.2015 №678)<sup>307</sup> (Наказ, М. С. П., 2015); профілактики (10.09.2015 №912)<sup>308</sup> (Наказ, М. С. П., 2015); представництва інтересів (30.12.2015 №1261)<sup>309</sup> (Наказ, М. С. П., 2015); паліативного догляду (29.01.2016 №58)<sup>310</sup> (Наказ, М. С. П., 2016); стаціонарного догляду осіб, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (29.02.2016 №198)<sup>311</sup> (Наказ, М. С. П., 2016); супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (31.03.2016 №318)<sup>312</sup> (Наказ, М. С. П., 2016); посередництва (медіації) (17.08.2016 № 892)<sup>313</sup> (Наказ, М. С. П., 2016); соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці (19. 10. 2016 № 1367/29497)<sup>314</sup> (Наказ, М. С. П., 2016); кризового та екстреного втручання

---

<sup>301</sup>Розпорядження, К. М. У. (2013). Про затвердження Плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг. [Електронний ресурс].*Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2013-%D1%80>.*

<sup>302</sup>Наказ, М. С.П. (1990). Про затвердження Державного стандарту догляду вдома.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n14>.

<sup>303</sup>Наказ, М. С.П. (2013). Про затвердження Державного стандарту денного догляду.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13>.

<sup>304</sup>Наказ, М. С.П. (2013). Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам.[Електронний ресурс]. Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13).

<sup>305</sup>Наказ, М. С.П. (2013). Про затвердження Державного стандарту соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1671-13>.

<sup>306</sup>Наказ, М. С.П. (2015). Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15>.

<sup>307</sup>Наказ, М. С.П. (2015). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>.

<sup>308</sup>Наказ, М. С.П. (2015). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15>.

<sup>309</sup>Наказ, М. С.П. (2015). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16>.

<sup>310</sup>Наказ, М. С.П. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги паліативного догляду.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0247-16>.

<sup>311</sup>Наказ, М. С.П. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги стаціонарного догляду осіб, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0432-16>.

<sup>312</sup>Наказ, М. С.П. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.[Електронний ресурс].Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16>.

<sup>313</sup>Наказ, М. С.П. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>.

<sup>314</sup>Наказ, М. С.П. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1359-16>.

(01.07.2016 № 716)<sup>315</sup>(Наказ, М. С. П., 2016); соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ) (26.09.2016 № 1067)<sup>316</sup>(Наказ, М. С. П., 2016); підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (07.06.2017 № 956)<sup>317</sup> (Наказ, М. С. П., 2017); супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (11.08.2017 № 1307)<sup>318</sup> (Наказ, М. С. П., 2016), якими визначено зміст, обсяг, норми, нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, показники якості їх надання (рис. 2.3.);

– «Порядок виявлення осіб / сімей, які перебувають в СЖО, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких осіб / сімей» (постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2013, №896)<sup>319</sup> (Постанова, К. М. У., 2013);

– «Порядок взаємодії центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування установ, закладів, організацій, що залучаються до виявлення та здійснення соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО» (Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 №895)<sup>320</sup> (Постанова, К. М. У., 2013);

– «Порядок та методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» (наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р.) для посилення контролю за наданням та підвищення якості надання соціальних послуг<sup>321</sup> (Наказ, М. С. П., 2013);

– «Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» (наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 р., № 28) для забезпечення їх подальшого надання<sup>322</sup> (Наказ, М. С. П., 2014);

– Форми обліку соціальних послуг сім'ям у СЖО (Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 №450)<sup>323</sup> (Наказ, М. С. П., 2014);

---

<sup>315</sup>Наказ, М. С.П. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16>.

<sup>316</sup>Наказ, М. С.П. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1367-16#n13#n13>.

<sup>317</sup>Наказ, М. С.П. (2017). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0806-17>.

<sup>318</sup>Наказ, М. С.П. (2017). Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17>.

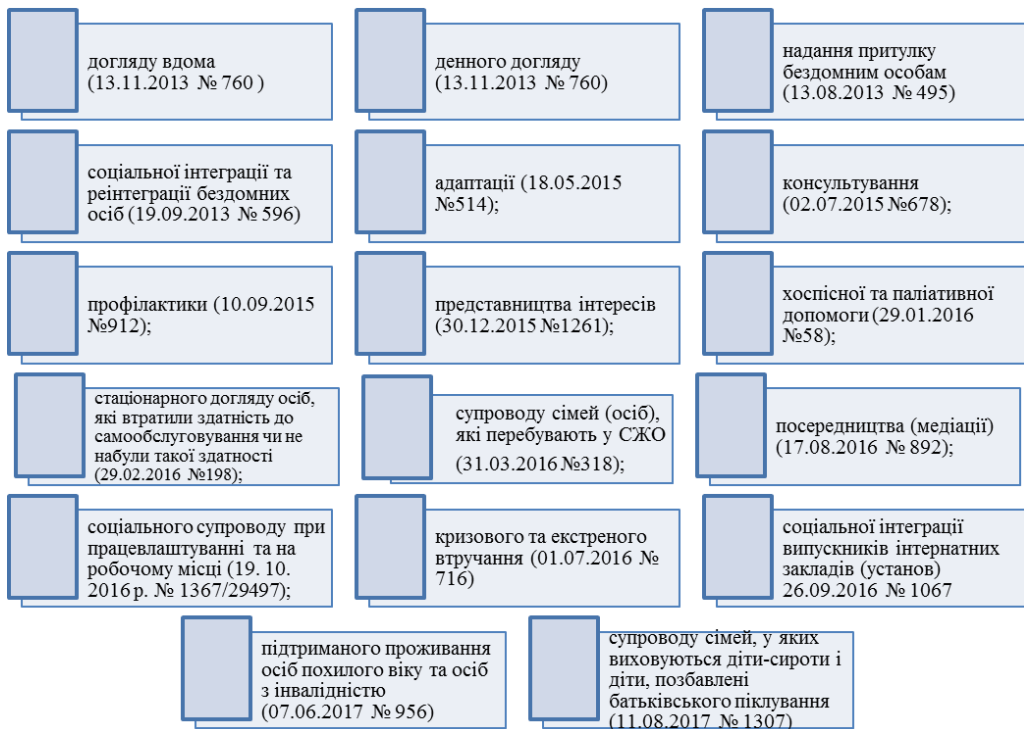
<sup>319</sup>Постанова,К. М. У. (2013). Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають в СДЖ, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб).[Електронний ресурс].Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

<sup>320</sup>Постанова,К. М. У. (2013). Про затвердження Порядку взаємодії центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування установ, закладів, організацій, що залучаються до виявлення та здійснення соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/895-2013-%D0%BF>.

<sup>321</sup>Наказ, М. С.П. (2013). Про затвердження Порядку та методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проведення. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://cct.com.ua/2014/27.12.2013\\_904.htm](http://cct.com.ua/2014/27.12.2013_904.htm).

<sup>322</sup>Наказ, М. С.П. (2014). Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах.[Електронний ресурс]. Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14).

<sup>323</sup>Наказ, М. С.П. (2014). Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1076-14>.



**Рисунок 2.3. Перелік затверджених стандартів соціальних послуг в Україні (станом на листопад 2017 року).**

– «Перелік соціальних послуг, що надаються особам / сім'ям, які перебувають у СЖО і не можуть самостійно їх подолати» (наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р) у розрізі адміністративно-територіальних одиниць<sup>324</sup> (Наказ, М. С. П., 2012);

– «Методичні рекомендації щодо інформування населення про соціальні послуги» (Наказ Міністерства соціальної політики України від 28.10.2014 №828)<sup>325</sup> (Наказ, М. С. П., 2012);

– «Методичні рекомендації з розрахунку вартості соціальних послуг» (Наказ Міністерства соціальної політики України від 07.12.2015 №1186)<sup>326</sup> (Методичні рекомендації з розрахунку вартості соціальних послуг., 2014);

– «Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері

<sup>324</sup>Наказ, М. С.П. (2012). Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати»[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>.

<sup>325</sup>Наказ, М. С.П. (2014). Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/FN007753.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/FN007753.html).

<sup>326</sup>Методичні рекомендації з розрахунку вартості соціальних послуг. (2014). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/documents/818.html?PrintVersion>.

соціального захисту населення»(Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.01.2016 №26)<sup>327</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016).

– «Методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг»<sup>328</sup> (Методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг., 2016) з метою надання практичної допомоги в організації соціального замовлення соціальних послуг органами державної влади і місцевого самоврядування та виконавчими органами ОТГ;

– «Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей»<sup>329</sup> (Наказ, М. С. П., 2017).

У рамках реалізації Плану внесено зміни до Законів України «Про соціальні послуги»<sup>330</sup>(України, З., 2003) та «Про здійснення державних закупівель»<sup>331</sup> (України, З., 2010) з метою запровадження механізму соціального замовлення послуг; «Про громадські об'єднання»<sup>332</sup>(України, З., 2013), «Про благодійну діяльність та благодійні організації»<sup>333</sup>(України, З., 2013), «Про гуманітарну допомогу»<sup>334</sup> (України, З., 1999), з метою забезпечення рівноправної участі всіх суб'єктів, що надають соціальні послуги; деяких законодавчих актів України з метою розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг<sup>335</sup> (України, З., 2011); підготовлено пропозиції щодо створення комплексних центрів надання соціальних послуг.

На етапі реалізації Плану затверджено зміни до Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, який містить кваліфікаційні характеристики керівників, професіоналів, фахівців, технічних службовців і робітників установ і закладів сфери соціальних

---

<sup>327</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>328</sup>Методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг. (2016). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art\\_id=189222&cat\\_id=102036](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art_id=189222&cat_id=102036).

<sup>329</sup>Наказ Міністерства соціальної політики України. (2017). «Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей» Отримано з <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf>

<sup>330</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//Відомості Верховної Ради, (45), 358.

<sup>331</sup> України, З. (2010). Про здійснення державних закупівель. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2289-17>.

<sup>332</sup>України, З. (2013). Про громадські об'єднання. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4572-17/para3,\(3\)](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4572-17/para3,(3)).

<sup>333</sup> України, З. (2013). Про благодійну діяльність та благодійні організації. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5073-17/para3,\(3\)](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5073-17/para3,(3)).

<sup>334</sup>України, З. (1999). Про гуманітарну допомогу. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1192-14>.

<sup>335</sup>України, З. (2011). Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/888-19>.

послуг<sup>336</sup>(Наказ, М. С. П., 2014). Затверджено нормативні акти, що регулюють процес взаємодії фахівців із соціальної роботи в громаді з сім'ями (особами), які перебувають у СЖО, та їх залучення до співпраці (Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей» (від 21.11.2013 №896)<sup>337</sup> (Постанова, К. М. У., 2013); оцінки потреб, ситуації, спроможності/мотивації отримувачів послуг до співпраці (Накази Міністерства соціальної політики України «Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» (від 15.10.2012 №648)<sup>338</sup> (Наказ, М. С. П., 2012)та «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» (від 20.01.2014 №28)<sup>339</sup> (Наказ, М. С. П., 2014); розробки та впровадження індивідуального плану роботи (соціального супроводу) (Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах»(від 9.07.2014 №450)<sup>340</sup> (Наказ, М. С. П., 2014); моніторингу надання послуг та оцінювання результатів (Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження порядку та методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» (від 7.12.2013 №904)<sup>341</sup> (Наказ, М. С. П., 2013); ведення документації (Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах»(від 9.07.2014 №450)<sup>342</sup> (Наказ, М. С. П., 2014).

Проте, як свідчить аналіз нормативно-правової бази, низка заходів передбачених у «Плані заходів на 2013-2016 роки<sup>343</sup> (Розпорядження, К. М. У., 2013). щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг», перебувають на етапі обговорення і внесення пропозицій. Зокрема,

---

<sup>336</sup>Наказ, М. С.П. (2014). Про внесення до Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників.[Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat\\_id=102036](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=102036).

<sup>337</sup>Постанова, К. М. У. (2013). Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

<sup>338</sup>Наказ, М. С.П. (2012). Методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art\\_id=189222&cat\\_id=102036](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art_id=189222&cat_id=102036).

<sup>339</sup>Наказ, М. С.П. (2014). Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах.[Електронний ресурс]. Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14).

<sup>340</sup>Наказ, М. С.П. (2014). Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1076-14>.

<sup>341</sup>Наказ, М. С.П. (2013). Про затвердження Порядку та методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проведення.[Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://cct.com.ua/2014/27.12.2013\\_904.htm](http://cct.com.ua/2014/27.12.2013_904.htm).

<sup>342</sup>Наказ, М. С.П. (2014). Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1076-14>– Загол. з екрану. – Мова укр.

<sup>343</sup>Розпорядження, К. М. У. (2013). Про затвердження Плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2013-%D1%80/paran12#n12>.

Планом передбачено розробку та затвердження програми підвищення кваліфікації соціальних працівників та інших фахівців, що надають соціальні послуги. Це питання перебуває на стадії обговорення та консультування.

Міністерство соціальної політики спільно із зацікавленими організаціями, установами працює над підготовкою пропозицій щодо внесення змін до освітньо-професійних програм підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації (післядипломної освіти) соціальних працівників, соціальних педагогів з урахуванням освітньо-кваліфікаційних характеристик випускників вищих навчальних закладів відповідно до чинного законодавства. Пропозиції узгоджуються із затвердженим Законом України «Про вищу освіту»<sup>344</sup> (України, 3., 2014) та Стандартом вищої освіти з підготовки бакалаврів за спеціальністю 231 «Соціальна робота» галузі знань 23 «Соціальна робота».

У контексті запланованих заходів вивчається досвід європейських країн з питань організації та надання соціальних послуг, сприяння залученню міжнародної фінансової та технічної допомоги для реформування системи соціальних послуг з метою врахування досвіду європейських країн з питань організації та надання соціальних послуг і залучення міжнародної фінансової та технічної допомоги для реформування системи надання соціальних послуг в Україні.

Позитивним для децентралізації системи надання соціальних послуг є внесення на розгляд до Верховної Ради нової редакції Закону України «Про соціальні послуги»<sup>345</sup> (України, 3., 2003), затвердженого в 2001 році, в якому заплановано можливість надання соціальних послуг на рівні громади на єдиних для всіх отримувачів умовах. Законом задля забезпечення конкурентності у сфері надання соціальних послуг передбачено залучення недержавних громадських організацій до надання населенню соціальних послуг. Це новий вектор у розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

Таким чином, можна стверджувати, що процес децентралізації соціальних послуг «на місця» тільки розпочався і потребує чимало зусиль як з боку влади, так і з боку громадськості для того, щоб говорити про його результативність.

## **Висновки до розділу 2**

Становленню соціальної роботи в громаді сприяє реформа децентралізації, що має місце в Україні і передбачає внесення змін в адміністративно-територіальний устрій країни (визначення нової територіальної основи організації влади) та передачу повноважень і ресурсів з державного рівня на місцевий. Реформа децентралізації влади передбачає добровільне об'єднання декількох суміжних громад міст, селищ і сіл із єдиним адміністративним центром та створення на їх базі об'єднаних територіальних громад (ОТГ) у юрисдикцію яких переходить вирішення значної частки соціальних питань, зокрема тих, що стосуються освіти, охорони здоров'я, соціального захисту населення тощо. Надання соціальних

<sup>344</sup>України, 3. (2014). Про вищу освіту.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.

<sup>345</sup>України, 3. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//Відомості Верховної Ради, (45), 358.

послуг населенню та створення у структурі апарату ОТГ відповідного структурного підрозділу з метою покращення якості і доступності самих послуг, збільшення їх обсягу для осіб, які перебувають у СЖО, має місце в умовах децентралізації влади в Україні. У контексті здійснюваного дослідження доведено недовіру діючих соціальних агентств – Центрив соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦСССДМ) обласного, районного та локального рівнів та Департаментів соціального захисту населення і його структурних підрозділів, які діють на рівні обласних та районних державних адміністрацій. З'ясовано, що задля подальшого їх існування з позиції «брокерів соціальних послуг» вони мають перейти в безпосередніх надавачів самих послуг, або стати адміністративними, методичними чи координаційними центрами для новостворених Центрив надання соціальних послуг при ОТГ. Встановлено, що останні є доцільними у контексті провайдингу соціальних послуг за принципом «єдиного вікна» усім тим, хто цього потребує відповідно до вимог чинного законодавства.

Висвітлено перелік послуг, які можуть надаватися на локальному рівні та категорії їх отримувачів; схарактеризовано процес надання соціальних послуг на рівні ОТГ у контексті реформування системи соціального захисту населення; виділено слабкі і сильні сторони процесу децентралізації системи соціальних послуг в Україні. Здійснено аналіз нормативно-правового забезпечення соціальної роботи в територіальній громаді.



## РОЗДІЛ 3.

# ФАХІВЕЦЬ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЯК СУБ'ЄКТ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

### 3.1. Структура професійної діяльності фахівця з соціальної роботи в територіальній громаді

З 2016 року в Україні передбачено впровадження посади фахівця з соціальної роботи у штатному розписі виконавчого органу ОТГ для надання соціальних послуг (орієнтовно 1 фахівець на 1 тисячу населення) та спеціаліста з питань захисту прав дітей (1 працівник на 2 тисячі дітей)<sup>346</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення, 2016). Оскільки чисельність населення в ОТГ значно перевищує 1 тис. осіб (в середньому по Україні населення однієї ОТГ складає приблизно 5 тис. осіб<sup>347</sup> (Децентралізація влади., 2016), а кількість посад фахівців має визначатися в залежності від кількості жителів у кожній окремо взятій ОТГ, тому їх буде більше ніж одна одиниця на одну громаду.

Методичними рекомендаціями щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення<sup>348</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення, 2016) та Методичними рекомендації щодо діяльності об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей<sup>349</sup> (Наказ, М. С. П., 2017) в ОТГ, прийом громадян, які звертаються за соціальною підтримкою, рекомендується проводити у спеціально виділеному приміщенні за принципом «єдиного вікна». ОТГ, в міру своєї спроможності, має прийняти самостійне рішення щодо забезпечення доступу громадян до соціальних послуг. Згідно чинного законодавства України організація надання соціальних послуг на рівні ОТГ може проводитися шляхом:

---

<sup>346</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>347</sup> Децентралізація влади. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://decentralization.gov.ua/library/category/tag/manuals>.

<sup>348</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>349</sup>Наказ, М. С. П. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

– створення й утримання закладів / установ / служб з надання соціальних послуг особам / сім'ям, що перебувають в СЖО<sup>350, 351, 352, 353, 354</sup> (України, З., 1997; України, З., 2003; України, З., 2014; України, З., 2015; України, З., 2017);

– об'єднання суміжних територіально громад для створення, фінансування спільного закладу / установи / служби з надання соціальних послуг особам / сім'ям, що перебувають в СЖО<sup>355, 356, 357, 358, 359, 360, 361</sup> (Бюджетний кодекс України., 2016; України, З., 1997; України, З., 2003; України, З., 2014; України, З., 2014; України, З., 2015; України, З., 2017);

– замовлення соціальних послуг в недержавних громадських організаціях<sup>362, 363</sup> (України, З., 2003; Постанова, К. М. У., 2013);

– залучення непрацюючих фізичних осіб до надання соціальних послуг і виплати їм компенсації за надання соціальних послуг<sup>364</sup> (Постанова, К. М. У., 2013);

Водночас методичними рекомендаціями щодо діяльності ОТГ у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей передбачено надання соціальних послуг населенню на рівні ОТГ<sup>365</sup> (Наказ, М. С. П., 2017) уповноваженими соціальними підрозділами (УСП), створеними в ОТГ чи виїзними мультидисциплінарними командами із надання соціальних послуг (працівники органів соціального захисту, що надають соціальні послуги)<sup>366</sup> (Наказ, М. С. П., 2017).

У структурі УСП, згідно Методичних рекомендацій, рекомендовано виділити 1) підрозділ з питань надання соціальних послуг і посаду 2) фахівця із соціальної

<sup>350</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.

<sup>351</sup>України, З. (2015). Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>.

<sup>352</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//Відомості Верховної Ради, (45), 358.

<sup>353</sup>України, З. (2017). Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3160-17>.

<sup>354</sup>України, З. (2014). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

<sup>355</sup> Бюджетний кодекс України. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2456-17>.

<sup>356</sup>України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.

<sup>357</sup>України, З. (2015). Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>.

<sup>358</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//Відомості Верховної Ради, (45), 358.

<sup>359</sup>України, З. (2017). Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3160-17>.

<sup>360</sup>України, З. (2014). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

<sup>361</sup>України, З. (2014). Про співробітництво територіальних громад. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>.

<sup>362</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//Відомості Верховної Ради, (45), 358.

<sup>363</sup>Постанова, К. М. У. (2013). Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/324-2013-%D0%BF>.

<sup>364</sup>Постанова, К. М. У. (2004). Про затвердження Порядку призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/558-2004-%D0%BF>.

<sup>365</sup>Наказ, М. С. П. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>366</sup> Там само.

роботи (Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, 2016), на які покладено обов'язки щодо планування, організації й надання соціальних послуг. Структурний підрозділ визначає потребу ОТГ у соціальних послугах, здійснює планування, моніторинг, контроль, оцінку якості соціальних послуг; інформує населення про соціальні послуги; вживає заходів щодо створення міждисциплінарної команди; веде базу суб'єктів надання соціальних послуг<sup>367</sup> (Наказ, М. С. П., 2017).

Як уже було зазначено, створення на території ОТГ Центру надання соціальних послуг із структурними одиницями (профільними відділами) для надання соціальних послуг особам / сім'ям, які перебувають в СЖО є найбільш оптимальним варіантом. Працевлаштування в таких Центрах кваліфікованих фахівців із соціальної роботи забезпечить якість надання соціальних послуг тим, хто цього потребує. Структура Центру та кількість працівників напряму залежить від категорій клієнтів-членів ОТГ та їх кількості. Профільність, посади, обов'язки, які будуть виконувати працівники Центру, визначатимуть їх функціональний та рольовий репертуар<sup>368</sup> (Слозанська, Г., 2016., 113-119).

Умовно, не володіючи інформацією про структуру, відділи та штатний розпис, працівників Центру надання соціальних послуг можна розділити на три категорії: фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники та соціальні робітники.

Соціальний робітник, згідно Закону України «Про соціальні послуги», – це особа, яка надає соціальні послуги та має підготовку, що відповідає вимогам та характеру роботи, що виконується<sup>369</sup> (Україні,З., 2003). У кваліфікаційній характеристиці зазначено, що соціальний робітник виконує під керівництвом соціального працівника або фахівця із соціальної роботи комплекс робіт щодо догляду за пенсіонерами, інвалідами, самотніми громадянами похилого віку і в разі їх немічності, інвалідності або хвороби надає послуги, передбачені договором, що укладається між самотнім громадянином і відділенням, у якому працює соціальний робітник.

Станом на січень 2017 року соціальні робітники є штатними одиницями Територіальних центрів соціального обслуговування населення<sup>370</sup> (Наказ, М. С. З. Н., 1997). Проте, згідно із концепцією децентралізації влади, зважаючи на часткову передачу повноважень із соціального захисту населення на рівень ОТГ, вважаємо за доцільне ввести в штатний розпис Центру надання соціальних послуг посади соціальних робітників.

Соціальний працівник, згідно Закону України «Про соціальні послуги», – це професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги<sup>371</sup> (Україні,З., 2003).

<sup>367</sup> Там само.

<sup>368</sup> Слозанська, Г. І. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць [Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»]*, (12), 113-119.

<sup>369</sup> України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//*Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

<sup>370</sup> Наказ, М. С. З. Н. (1997). Про затвердження типових положень (взірцевих) про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та самотніх громадян і про відділення соціальної допомоги вдома. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0442-97>.

<sup>371</sup> України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//*Відомості Верховної Ради*, (45), 358.

У довіднику кваліфікаційних характеристик соціальний працівник – це фахівець, який бере участь у виконанні покладених на відділення соціальної допомоги вдома завдань; виявляє одиноких людей похилого віку та непрацездатних громадян, які живуть у зоні обслуговування і потребують сторонньої допомоги; відвідує одиноких, надає соціально-побутові послуги, виявляє додаткові потреби, що необхідно вирішити та виконує їх самостійно або через підприємства торгівлі, побуту, громадського харчування, заклади охорони здоров'я, товариські, благодійні організації тощо<sup>372</sup> (Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників., 2016).

Фахівець із соціальної роботи, згідно із кваліфікаційною характеристикою, поданою у Випуску 80 ДКХТ та у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників – це професіонал, який організовує виявлення та реєстрацію на підприємстві, організації, мікрорайоні, зоні соціального обслуговування осіб / сімей, які потребують соціальної, матеріальної та інших видів допомог, виконує завдання та обов'язки щодо організації піклування та догляду; встановлює причини конфліктних ситуацій та відхилень, які спричинили асоціальні явища; координує роботу державних та недержавних організацій з метою надання соціальної допомоги та захисту осіб / сімей, які цього потребують; пропагує здоровий спосіб життя, ефективні методи родинного планування, виховання дітей; працює над запобіганням травматизму та правопорушень; надає допомогу у працевлаштуванні; розробляє та реалізує технології соціальної роботи; проводить консультації; організовує за місцем проживання соціально-побутову допомогу особам похилого віку й непрацездатним громадянам; влаштовує в разі потреби осіб, що потребують допомоги, у лікувальні установи, інтернати; проводить встановлення і позбавлення батьківських прав, піклування, опікування; бере участь у роботі центрів, організацій, що надають реабілітаційні та адаптаційні види послуг, соціальну допомогу і захист; забезпечує професійний рівень роботи персоналу підрозділу, у тому числі соціальних працівників та соціальних робітників<sup>373,374</sup> (Випуск 80 «Соціальні послуги», 2016; Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників., 2016).

Вважаємо більш точною характеристику фахівця із соціальної роботи, подану у кваліфікаційній характеристиці професії «Фахівець із соціальної роботи», затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 24.03.2016 № 285<sup>375</sup> (Наказ, М. С. П., 2016). У документі зазначено, що фахівець із соціальної роботи – це професіонал, який організовує виявлення в зоні соціального обслуговування (громаді, організації, на підприємстві тощо) та веде облік сімей (осіб), які перебувають у СЖО і потребують соціальної підтримки (надання соціальних послуг), у тому числі постраждалих від насильства в сім'ї та торгівлі

<sup>372</sup>Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jobs.ua/ukr/dkhp/articles-2388>.

<sup>373</sup> Випуск 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (ДКХП). 2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/1521/8453/8454/468515/>.

<sup>374</sup>Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jobs.ua/ukr/dkhp/articles-2388>.

<sup>375</sup>Наказ, М. С. П. (2016). Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи». [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=187470&cat\\_id=185221](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=187470&cat_id=185221).

людьми; оцінює потреби сімей (осіб), які перебувають у СЖО; визначає перелік необхідних соціальних послуг, форми та методи соціальної роботи; готує пропозиції місцевому органу виконавчої влади, органу місцевого самоврядування, керівнику установи / закладу щодо необхідності надання соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у СЖО, для прийняття відповідного рішення; забезпечує соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у СЖО, соціальне супроводження прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу; надає соціальні послуги консультування та представництва інтересів; інформує з питань призначення видів соціальної допомоги, компенсацій, субсидій, пільг, надання соціальних послуг тощо; надає допомогу в оформленні запитів до відповідних інстанцій, заяв, документів для отримання усіх видів допомоги, приймає такі документи та забезпечує їх передання у відповідний підрозділ соціального захисту населення; залучає до надання соціальних послуг заклади освіти, охорони здоров'я, соціального обслуговування, громадські організації, фонди та інші суб'єкти, що надають соціальні послуги, тощо; встановлює причини асоціальних явищ і розробляє комплекс заходів щодо їх усунення; сприяє формуванню в громаді сімейних, національно-патріотичних цінностей, засад відповідального батьківства; виявляє вразливі сім'ї з ознаками неналежного виконання батьками обов'язків щодо виховання та розвитку дитини; організовує залучення наявних фінансових, матеріальних та інших можливостей громади для підтримки сімей (осіб), які перебувають у СЖО; проводить навчання соціальних працівників і соціальних робітників; постійно підвищує свій професійний і загальноосвітній рівень; використовує в роботі комп'ютерну техніку для створення, зберігання та обробки інформації<sup>376</sup> (Наказ, М. С. П., 2016).

Проте, аналіз базових підходів до визначення понять «соціальний робітник», «соціальний працівник» та «фахівець із соціальної роботи» у чинному законодавстві України свідчить про деякі неточності та огріхи авторів поправок, що в свою чергу вносить дисбаланс у розуміння самих понять, у планування їх діяльності, розподіл посадових обов'язків та функцій. При цьому, виникає плутанина із присвоєнням кваліфікації випускникам професійних та вищих навчальних закладів спеціальності «Соціальна робота», які потенційно можуть бути працевлаштовані в ОТГ.

Зокрема, в процесі аналізу діючого класифікатора професій та Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників України, нами виявлено, що у розділі «професіонали» (код 2) підрозділі «інші професіонали» (код 24) класу «професіонали в галузі економіки, соціології, археографії, археології, географії, кримінології та палеографії» (код 244) визначено «професіоналів у сфері соціального захисту населення» (код 2446), до яких, станом на 26.20.2016 року, віднесено «соціального працівника» (код 2446, 2) і «фахівця з соціальної роботи» (код той самий). Тоді, як у розділі «фахівці», підрозділі «інші фахівці» визначено клас соціальних працівників (код 346), до якого також віднесено соціальних працівників як допоміжний персонал (код 3460). Професія

<sup>376</sup>Наказ, М. С. П. (2016). Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи». [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=187470& cat\\_id=185221](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=187470& cat_id=185221).

«соціальний робітник» (код 5133) віднесена до класу «працівників, що здійснюють догляд за окремими особами» (код 513) підрозділу «працівників, що надають персональні та захисні послуги» (код 513) розділу «працівників сфери торгівлі та послуг» (код 51) в класифікаторі професій<sup>377</sup>; <sup>378</sup> (Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників., 2016; Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний)., 2016.).

Проте у Випуску 80, в якому подано перелік і характеристику усіх професій у сфері надання соціальних послуг(Випуск 80, Соціальні послуги) є певна неузгодженість із класифікатором професій. Враховуючи останні зміни, які внесено у Випуск 80, згідно наказу Міністерства соціальної політики України від 25.01.2016 № 45, ми встановили, що в самому Випуску подано такий перелік професій та їх кваліфікаційні характеристики: у розділі «професіонали» – подано професію «фахівець із соціальної роботи» та її кваліфікаційну характеристику; у розділі «фахівці» – зазначено, що професія «соціальний працівник» втратила чинність; у розділі – «робітники» – подано професію «соціальний робітник» і її кваліфікаційну характеристику<sup>379</sup> (Випуск 80 «Соціальні послуги», 2016).

Проблеми виникають із кваліфікаційними вимогами до названих нами фахівців та робітників. Зокрема, у тому ж Випуску80 в розділі «Кваліфікаційні вимоги до фахівця з соціальної роботи» зазначено: повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (спеціаліст)<sup>380</sup> (Випуск 80 «Соціальні послуги», 2016); у діючому класифікаторі професій та Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників– повна або базова вища освіта відповідного напрямку підготовки (спеціаліст або бакалавр)<sup>381</sup>; <sup>382</sup> (Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників., 2016; Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний)., 2016.). Тоді, як у кваліфікаційній характеристиці професії «фахівець із соціальної роботи», затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 24.03.2016 № 285, у графі «кваліфікаційні вимоги» зазначено: вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань<sup>383</sup> (Наказ, М. С. П., 2016).

Ще складнішою є ситуація із соціальним працівником. Згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, соціальний працівник – це особа із неповною вищою освітою (молодший спеціаліст) з соціального, медичного, педагогічного, правознавчого напрямку підготовки або професійно-технічна освіта відповідного напрямку підготовки. У тому ж Довіднику так само,

<sup>377</sup> Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jobs.ua/ukr/dkhp/articles-2388>.

<sup>378</sup> Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний) станом на 26.10.2016 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://buhgalter911.com/uk/spravochniki/klassifikatory/statisticheskie-klassifikatory/klasifikator-profesiy-kp-950586.html>.

<sup>379</sup> Випуск 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (ДКХП). 2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/1521/8453/8454/468515/>.

<sup>380</sup> Там само.

<sup>381</sup> Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jobs.ua/ukr/dkhp/articles-2388>.

<sup>382</sup> Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний) станом на 26.10.2016 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://buhgalter911.com/uk/spravochniki/klassifikatory/statisticheskie-klassifikatory/klasifikator-profesiy-kp-950586.html>.

<sup>383</sup> Наказ, М. С. П. (2016). Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи». [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=187470&cat\\_id=185221](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=187470&cat_id=185221).

як і у Випуску 80, зазначено, що соціальний робітник, так як і соціальний працівник, має мати професійно-технічну освіту<sup>384,385</sup> (Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників., 2016; Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний), 2016). Таким чином, виникає неузгодження із визначенням, поданим у Законі України «Про соціальні послуги», де соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець (тобто мається на увазі особа із вищою освітою з відповідною спеціальністю), а соціальний робітник – це особа, яка має підготовку, що відповідає вимогам та характеру роботи<sup>386</sup> (України, З., 2003).

Для того, щоб уникнути непорозумінь із призначенням кваліфікації випускникам професійно-технічних та вищих навчальних закладів спеціальності «Соціальна робота» та при працевлаштуванні їх на відповідні посади вважаємо за доцільне узгодити та привести у відповідність назви професій та їх кваліфікаційні характеристики у діючому Класифікаторі професій<sup>387</sup> (Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний), 2016), Випуску 80 «Соціальні послуги»<sup>388</sup> (Випуск 80 «Соціальні послуги», 2016), Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників<sup>389</sup> (Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників., 2016) та кваліфікаційній характеристиці професії «фахівець із соціальної роботи» і залишити в класифікаторі професій<sup>390</sup> (Наказ, М. С. П., 2016) три професії:

- фахівець із соціальної роботи із кваліфікаційними вимогами – вища освіта другого рівня за ступенем магістра відповідної спеціальності;
- соціальний працівник із кваліфікаційними вимогами – вища освіта першого рівня за ступенем бакалавра відповідної спеціальності;
- соціальний робітник із кваліфікаційними вимогами – професійно-технічна освіта або неповна вища освіта за ступенем молодшого спеціаліста відповідної спеціальності.

Доопрацювань в такому випадку потребують і кваліфікаційні характеристики кожної із зазначених вище професій.

Можна зробити узагальнення, що посада фахівця з соціальної роботи є вкрай необхідною у діяльності ОТГ задля реалізації чинного законодавства у сфері соціальних послуг. Проте виникає ряд непорозумінь та труднощів у впровадженні посади у ОТГ. Незважаючи на те, що посада фахівця передбачена чинним законодавством, безпосередньо ОТГ має прийняти рішення про доцільність її впровадження у штатному розписі виконавчого органу ОТГ,

<sup>384</sup>Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jobs.ua/ukr/dkhp/articles-2388>.

<sup>385</sup> Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний) станом на 26.10.2016 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://buhgalter911.com/uk/spravochniki/klassifikatory/statisticheskie-klassifikatory/klasifikator-profesiy-kr-950586.html>.

<sup>386</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги. *Із змінами та доповненнями*//Відомості Верховної Ради, (45), 358.

<sup>387</sup> Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний) станом на 26.10.2016 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://buhgalter911.com/uk/spravochniki/klassifikatory/statisticheskie-klassifikatory/klasifikator-profesiy-kr-950586.html>.

<sup>388</sup> Випуск 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (ДКХП). 2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/1521/8453/8454/468515/>.

<sup>389</sup>Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jobs.ua/ukr/dkhp/articles-2388>.

<sup>390</sup>Наказ, М. С. П. (2016). Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи». [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=187470& cat\\_id=185221](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=187470& cat_id=185221).

кількість таких посад та про їх фінансування. Виникають труднощі в ОТГ із розумінням понять «соціальний працівник» та «фахівець із соціальної роботи» та розподілом їх повноважень, тобто хто має з них працювати в площині практичної соціальної роботи та надавати соціальні послуги населенню, а хто займати керівні посади.

Безперечно, аналіз нормативно-правової бази із означено питання<sup>391</sup>; <sup>392</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016; Наказ, М. С. П., 2017) дає підстави для висновку, що у структурі виконавчого органу ОТГ має бути дві ланки фахівців: перша ланка – це адміністратори соціальних послуг; друга ланка – безпосередні надавачі соціальних послуг клієнтам.

На основі здійсненого нами аналізу нормативно-правових актів <sup>393</sup>; <sup>394</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016; Наказ, М. С. П., 2017) та алгоритмів організації соціальної роботи і надання соціальних послуг в ОТГ нами виокремлено адміністраторів соціальних послуг як штатних працівників уповноважених соціальних підрозділів або структурних підрозділів з питань надання соціальних послуг<sup>395</sup> (Наказ, М. С. П., 2017). До основних завдань адміністраторів відносимо:

- визначення потреби громади у соціальних послугах;
- здійснення планування і замовлення соціальних послуг, моніторингу, контролю та оцінки їх якості;
- інформування населення про соціальні послуги;
- створення мультидисциплінарної команди із вузькопрофільних фахівців-представників різних галузей для вирішення специфічної проблеми;
- створення і ведення бази даних суб'єктів надання соціальних послуг;
- підготовка та надсилання запитів до відповідних органів, установ та організацій задля отримання даних про конкретних споживачів соціальних послуг;
- підготовка проекту рішення про надання соціальних послуг відповідно до запитів<sup>396</sup> (Наказ, М. С. П., 2017);

---

<sup>391</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>392</sup>Наказ, М. С. П. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>393</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>394</sup>Наказ, М. С. П. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>395</sup>Наказ, М. С. П. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>396</sup>Наказ, М. С. П. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.



– налагодження тісної взаємодії зі структурними підрозділами органів місцевого самоврядування (зкладами освіти, зкладами та організаціями охорони здоров'я, внутрішніх справ, громадськими організаціями) задля організації надання своєчасної соціальної допомоги особам / сім'ям, які перебувають в СЖО (Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.01.2016 №26)<sup>397</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016);

– здійснення супервізії, координації та адміністрування діяльності практикуючих фахівців із соціальної роботи, мультидисциплінарних команд та процесу надання ними соціальних послуг в ОТГ;

– розробка і реалізація соціальних програм і проектів, спрямованих на задоволення потреб, вирішення проблем, покращення умов життєдіяльності жителів ОТГ та суспільства в цілому; моніторинг та оцінка їх ефективності;

– ініціювання змін, активізація громади, залучення необхідних ресурсів із додаткових джерел (фандрайзинг);

– запровадження та реалізація сучасних стратегій, соціальних інновацій у сфері надання соціальних послуг жителям ОТГ;

– організація або замовлення послуг із підвищення кваліфікації, професійного навчання адміністративного персоналу та фахівців із соціальної роботи в громаді.

Фахівець із соціальної роботи, який працює в громаді в площині безпосереднього надання соціальних послуг, має виконувати такі завдання:

– виявляти особи / сім'ї, які перебувають в СЖО і потребують соціальної допомоги,

– здійснювати кризове втручання;

– проводити оцінку потреб осіб/сімей, які проживають в ОТГ; визначати потребу громади у соціальних послугах, надавати їх відповідно до повноважень або направляти до відповідних соціальних служб, установ і організацій, які наділені повноваженнями із надання певних послуг відповідно до чинного законодавства;

– проводити спостереження за поведінкою жителів громади, здійснювати профілактичні заходи з метою превенції протиправної поведінки;

– надавати соціальні послуги з соціальної профілактики, соціального супроводу, патронажу, консультування, представництва інтересів, соціальної підтримки, допомогу в оформленні документів для отримання соціальних послуг у різних видах закладів сфери соціального захисту населення особам/сім'ям, які перебувають у СЖО;

– підготовляти угоди на соціальний супровід осіб/сімей, які перебувають в СЖО та формувати план супроводу;

– здійснювати супроводження прийомних сімей, будинків сімейного типу;

– забезпечувати координацію і взаємодію осіб / сімей, які перебувають в СЖО до повного вирішення їх проблем; проводити інформування та консультування

---

<sup>397</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

таких осіб / сімей (Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.01.2016 №26)<sup>398</sup> (Наказ, М. С. П., 2017).

У контексті здійснюваного дослідження вагоме значення мають напрацювання української дослідниці Т. Семигіна, яка виділяє наступні завдання фахівця із соціальної роботи в громаді:

- налагодження контактів із індивідами, групами й організаціями та їх підтримка;
- оцінка ресурсів і потреб спільноти;
- розробка стратегічного плану, визначення цілей, завдань і пріоритетних напрямів роботи;
- попередження та вирішення конфліктів в громаді;
- налагодження співробітництва та ведення переговорів;
- робота з конкретними людьми;
- керування ресурсами, робота із їх додаткового залучення;
- розробка, контроль та оцінка стратегій рівних можливостей<sup>399</sup> (Семигіна, Т., 2004).

Фахівець із соціальної роботи в громаді надає різного роду соціальні послуги, які розуміються як заходи, спрямовані на покращення життєдіяльності осіб чи сімей (рис. 3.1.). У Законі України «Про соціальні послуги» диференційовано та виділено такі види соціальних послуг, що надаються в ОТГ особам / сім'ям в СЖО (див. Додаток А):

- *психологічні* (надання консультацій та порад з питань психічного здоров'я, поліпшення взаємин та інше),
- *соціально-педагогічні* (надання порад, консультацій, проведення бесід щодо покращення виховного потенціалу сім'ї, обізнаності батьків у вихованні дітей та інше),
- *соціально-економічні* (сприяння у працевлаштуванні, отриманні гуманітарної та грошової допомоги, сприяння у вирішенні житлових питань та інше),
- *юридичні* (надання консультацій з питань чинного законодавства, захист прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та інше),
- *інформаційні* (надання інформації про установи, розповсюдження інформаційних листівок, написання профілактичних статей в ЗМІ та інше),
- *соціально-медичні* (сприянні у наданні медичної допомоги, профілактика захворювань та інше)<sup>400</sup> (України, З., 2003).

Варто зазначити, що перелік соціальних послуг, що надаються особам/сім'ям в СЖО на рівні ОТГ може змінюватися і диференціюватися. Так, до основних соціальних послуг, що надаються особам/сім'ям в СЖО в місцевих громадах (рис. 3.1.), на думку Т. Семигіної, належать:

- *догляд в громаді* (надання допомоги людям із фізичними, психічними проблемами, проблемами, що пов'язані з віковими особливостями та

---

<sup>398</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>399</sup> Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К.: Видавничий дім «КМ Академія», 180.

<sup>400</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.

неможливістю жити незалежно у власному помешканні або в умовах, наближених до домашніх);

– *соціальна підтримка людей похилого віку* (організація довготривалого догляду для людей похилого віку, надання їм можливостей для реалізації своїх здібностей, сприяння в адаптації);

– *соціальна підтримка людей, що мають обмежену мобільність* (здійснення дієвих заходів в процесі їх соціальної реабілітації та створення умов, які сприятимуть самоактуалізації та розвитку людей з обмеженою мобільністю, включення їх у суспільне життя);

– *соціальна підтримка людей, які отримали інвалідність внаслідок травмування на виробництві* (відновлення здоров'я та працездатності потерпілих, надання їм соціальної допомоги та реалізація заходів, спрямованих на соціальну реабілітацію);

– *соціальна підтримка проблемних родин* (покращення психологічного мікроклімату в сім'ї, покращення соціально-економічних умов життя в сім'ї, вихованні і навчання дітей, профілактика відмови від батьківства, соціальний супровід та надання соціальної допомоги);

– *соціальна підтримка жінок і дітей, які зазнали насильства в сім'ї* (надання допомоги та соціальна підтримка членів сім'ї, які зазнали насильства, попередження насильства в сім'ї);

– *соціальна підтримка дітей, що залишилися без батьківського піклування* (профілактика соціального сирітства, бездоглядності та безпритульності, сприяння соціалізації дітей, створення турботливого середовища для розвитку дітей)<sup>401</sup> (Семигіна, Т., 2005).

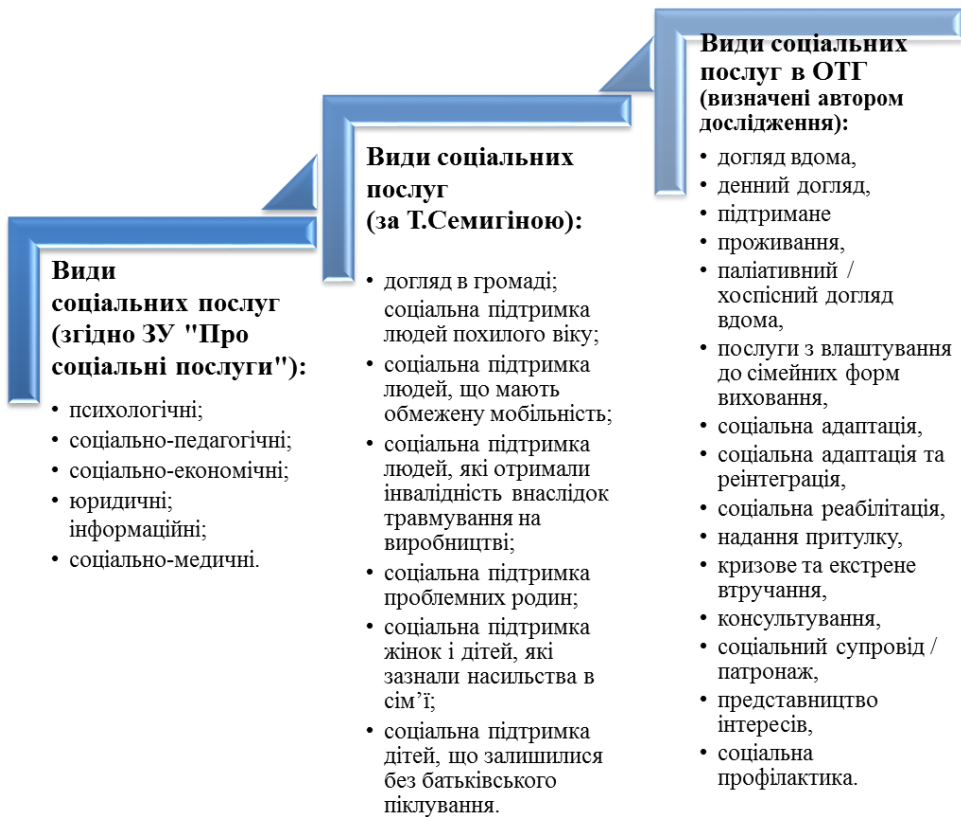
На основі здійсненого нами аналізу опрацьованих нормативно-правових документів і доробок дослідників, вважаємо за доцільне виділити такі види соціальних послуг, що надає фахівець із соціальної роботи особам/сім'ям в СЖО на рівні ОТГ: догляд вдома, денний догляд, підтримане проживання, паліативний / хоспісний догляд вдома, послуги з влаштування до сімейних форм виховання, соціальна адаптація, соціальна адаптація та реінтеграція, соціальна реабілітація, надання притулку, кризове та екстрене втручання, консультування, соціальний супровід / патронаж, представництво інтересів, соціальна профілактика.

Головні завдання соціального працівника полягають у розвитку послуг обслуговування громадян на дому, денних послуг та служб тимчасового догляду, які дають можливість людям проживати у себе вдома, лише користуючись підтримкою соціальних працівників; координації послуг за місцем проживання; забезпеченні раціонального використання коштів тих, хто надає послуги у громаді.

З огляду на перелічені завдання та методологічні підходи Т. Семигіна<sup>402</sup> (Семигіна, Т., 2004) умовно поділяє знання та навички, необхідні соціальному працівникові для роботи в громаді, на три сфери: знання поведінки людей та теорії; практичні методи; технічні навички.

<sup>401</sup> Семигіна, Т. (2005). Соціальні послуги на рівні громади: український досвід і перспективи. 134

<sup>402</sup> Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К.: Видавничий дім «КМ Академія», 180.



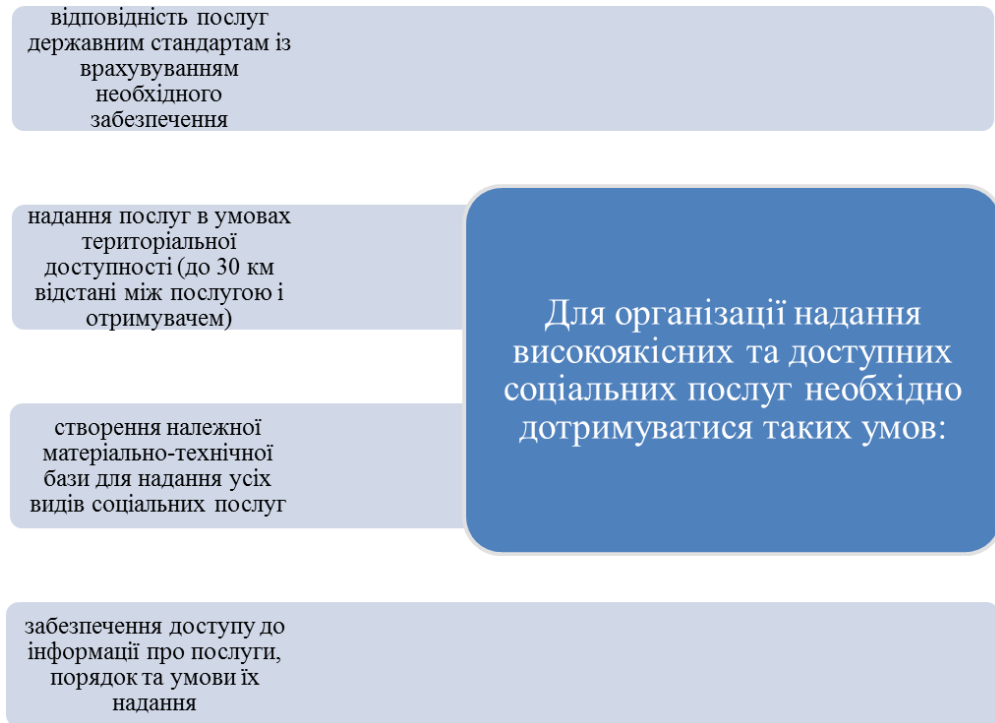
***Рисунок 3.1. Види соціальних послуг, що має надавати фахівець із соціальної роботи в ОТГ.***

Для надання ефективних, якісних та доступних послуг в ОТГ слід створити та виконувати належні умови (рис. 3.2.); розробити й імплементувати дієві моделі та механізми (рис. 3.3) їх надання.

Визначення потреб громади у соціальних послугах здійснюється через щорічне збирання, узагальнення та аналіз інформації про стан, життєві обставини окремої особи або цільової соціальної групи з метою визначення потреби у соціальних послугах, видах та обсягах їх надання, затвердження переліку пріоритетних послуг та формування соціального замовлення необхідних послуг в суб'єктів їх надання, моніторинг, контроль якості наданих послуг та оцінювання впливу конкретних послуг на подолання СЖО (рис. 3.3.).

До проблем, з якими стикаються фахівців у громаді, можна віднести наступні: проблеми алкогольної та наркотичної залежності; бездоглядність дітей; інвалідність; конфліктні відносини у сім'ях (подружні зради, розлучення); насильство в сім'ях; правопорушення, злочинність; проблеми ВІЛ/СНІДу; потреби в лікуванні, навчанні, працевлаштуванні, з документами; відсутність навичок догляду за дитиною, проблеми з виховання дітей, повернення дітей з інтернатних закладів в біологічні родини; суїцидальні спроби; відсутність засобів

для існування (одягу, взуття, неповноцінне харчування, відсутність житла) та інше.



*Рисунок 3.2. Умови організації і надання якісних та доступних соціальних послуг є дієвою.*

Надання соціальних послуг фахівцями із соціальної роботи на рівні ОТГ дає можливість перейти до більш конкретної адресної допомоги та надання послуг безпосередньо конкретним клієнтам в залежності від їх потреб та інтересів (рис. 3.4.). Завдяки тому, що фахівці із соціальної роботи працюватимуть на рівні ОТГ, соціальні послуги стануть більш якісними і доступними.

Послуги фахівців із соціальної роботи на рівні ОТГ мають надаватися за принципом «єдиного вікна»<sup>403</sup> (Наказ, М. С. П., 2012) і є комплексними, добровільними і безоплатними. Фахівці з соціальної роботи мають дотримуватися професійної етики, діяти в межах чинного законодавства у процесі надання соціальних послуг. З метою координації діяльності та налагодження продуктивної праці щотижня мають проводитися апаратні наради, двічі на місяць – навчання та супервізії для фахівців із соціальної роботи та адміністративного персоналу. Календарні плани на місяць допоможуть планувати роботу фахівців.

<sup>403</sup> Наказ, М. С. П. У. (2012). Про внесення змін до наказу Міністерства соціальної політики України від 23 березня 2012 року № 158 „Про затвердження стандартів надання послуг соціальної підтримки населенню за принципом „єдиного вікна” [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0146-15>.



Рисунок 3.3. Механізм надання соціальних послуг в ОТГ

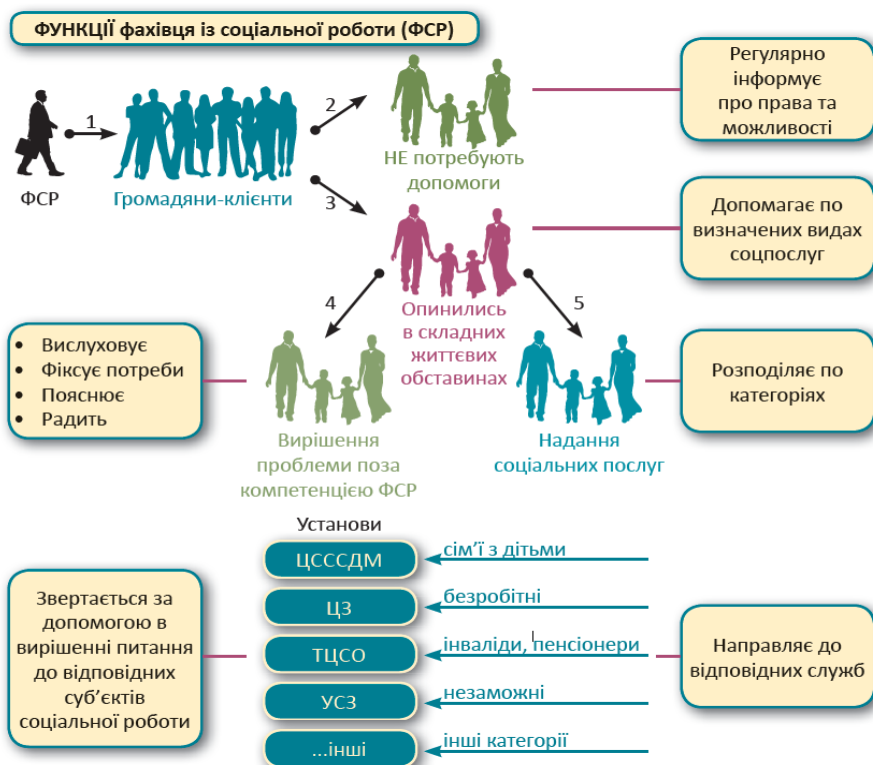


Рисунок 3.4. Алгоритм дій фахівця із соціальної роботи у процесі надання соціальних послуг жителям ОТГ, які перебувають в СЖО і потребують допомоги

Запровадження системи надання соціальних послуг на рівні ОТГ кваліфікованими фахівцями, на нашу думку, має низку переваг: по-перше, є можливість раннього виявлення вразливих осіб/сімей та попередження потрапляння ними в СЖО; по-друге, відбувається деінституалізація системи надання соціальних послуг; по-третє, здійснюється удосконалення процесу адміністрування й управління соціальними послугами; по-четверте, впровадження системи моніторингу та оцінки дозволить контролювати якість соціальних послуг; по-п'яте, відбувається диверсифікація провайдерів соціальних послуг шляхом соціального замовлення самих послуг; та по-шосте, пропонується фінансування самої соціальної послуги, а не соціальної агенції, яка її надає.

### **3.2. Категорії отримувачів соціальних послуг у територіальній громаді**

Соціальна робота є мультидисциплінарним видом діяльності і охоплює різні сфери: медицину, юриспруденцію, теологію, соціальну політику тощо. Із багатоманітністю взаємовідносин, що існують у соціальній роботі, пов'язують варіацію термінів, якими позначають осіб, що є споживачами послуг соціальних працівників. Зокрема, для позначення осіб, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги у вирішенні власних проблем, у теорії і практиці соціальної роботи, так само як і у науковій літературі в Україні та закордоном, існує чимало термінів: «пацієнт» (patient), «клієнт» (client), «споживач» (customer, consumer), «експерт з досвіду» (expert by experience), споживач послуг (service user).

В Україні для позначення особи, яка самостійно звернулася за допомогою в соціальну службу, установу, організацію чи до спеціаліста і користується їх послугами використовують термін «клієнт»<sup>404</sup> (Капська, А., 2000, 101). Клієнтом в соціальній роботі може бути як особа, так і група осіб, яка перебуває в СЖО та потребує соціальної допомоги і захисту.

Часто у вітчизняній науковій літературі та практиці вживають поняття «об'єкт» для позначення категорії осіб, які потребують допомоги кваліфікованого фахівця. Зазначимо, що ці поняття не є тотожними. Клієнтом у соціальній роботі прийнято називати особу, яка самостійно та особисто звернулася за допомогою, а об'єктом – особу, яка також потребує допомоги соціального працівника, проте займає пасивну позицію в процесі взаємодії із фахівцем, не виявляє бажання звернутися за допомогою, або не дає згоди на спеціальну роботу фахівця.

На думку Є. Холостової, основна відмінність між «клієнтом» і «об'єктом» у соціальній роботі полягає в тому, що у випадку, коли соціальна робота здійснюється на рівні регіональному та місцевому, або на рівні громади чи групи – то вона спрямовується на конкретні об'єкти діяльності, а коли на рівні індивіда – то безпосередня робота ведеться із клієнтом<sup>405</sup> (Холостова, Е. & Сорвина, А.,

<sup>404</sup>Капська, А. Й. (2000). Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників. К.: Логос, 260.

<sup>405</sup> Холостова, Е. И. & Сорвина, А. С. (2001). Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. М.: ИНФРА, 427.

2001, 21). Часто об'єктів прийнято називати потенційними клієнтами соціальної роботи<sup>406</sup> (Ромм, М., & Ромм, Т., 1999, 7).

Варто зазначити, що поняття «клієнт» є найбільш загальним терміном як у вітчизняній так і в зарубіжній теорії і практиці соціальної роботи, яке використовується для позначення осіб, які перебувають у СЖО<sup>407</sup> (McDonald, С., 2006). Проте аналіз наукової літератури свідчить, що так було не завжди. Саме поняття «клієнт» запозичене у термінологію вітчизняної соціальної роботи із англійської мови («client») як і багато інших термінів, які активно використовуються у соціальній роботі сьогодні. Це пов'язано із тим, що соціальна робота утвердилась як професійний вид діяльності та як наука в англійських країнах світу (Австралії, Великій Британії, Канаді, США) значно раніше ніж в Україні.

Дослідження етимології самого поняття доводить, що термін «клієнт» з'явився у теорії і практиці соціальної роботи в 70-х роках ХХ століття. Про це свідчать праці Дж. Маєра (J. Mayer), Н. Тіма (N. Timms)<sup>408</sup> (Mayer, J. & Timms, N., 1970), Ф. Голінса (F. Hollis)<sup>409</sup> (Hollis, F., 1964), М. Сіпорна (M. Siporin)<sup>410</sup> (Siporin, M., 1975, 74), Р. Бейлея (R. Bailey)<sup>411</sup> (Bailey, R., 1975), Р. Берклея (P. Barclay)<sup>412</sup> (Barclay, P., 1982). «Клієнтом» називали особу, яка має проблеми і нездатна в силу своєї необізнаності, неспроможності та пасивності вирішити їх самостійно, тому потребує сторонньої допомоги і звертається до соціальних працівників<sup>413</sup> (McDonald, С. 2006).

Згідно визначення, запропонованого Асоціацією Соціальних Працівників Австралії, клієнтом у соціальній роботі прийнято вважати «будь-яку особу, незалежно від віку, статі, віросповідання, етнічної чи расової приналежності, яка не може самостійно подолати свої труднощі та проблеми, вийти із життєвої кризи, через що їй потрібна допомога професійних соціальних працівників»<sup>414</sup> (Слозанська, Г., 2011).

Проте, як зазначено у праці Х. Пера (H. Pera) «Люди не випадки: філософський підхід до соціальної роботи» («People not cases: A philosophical approach to social work»), раніше паралельно із поняттям «клієнт» в теорії і практиці соціальної роботи активно вживалося поняття «пацієнт», так як соціальні працівники здебільшого працювали як роздавачі милостині<sup>415</sup> (Ragg Nicholas M., 1977) та як фахівці з соціальної роботи в сфері охорони здоров'я.

Реформування системи надання послуг соціальними працівниками, розширення сфер їх діяльності, зміни у побудові взаємовідносин як в середині

<sup>406</sup>Ромм, М. В., & Ромм, Т. А. (1999). Теория социальной работы: учебное пособие. Новосибирск: НГУ, 64.

<sup>407</sup>McDonald, С. (2006). *Challenging social work: The institutional context of practice*. Palgrave Macmillan, 256.

<sup>408</sup>Mayer, J. E., & Timms, N. (1970). The client speaks: Working class impressions of casework. 190.

<sup>409</sup>Hollis, F. (1964). Casework: A psychosocial therapy. 204.

<sup>410</sup>Siporin, M. (1975). *Introduction to social work practice*. Collier Macmillan.

<sup>411</sup>Bailey, R. V. (1975). *Radical social work*. Random House Inc. 170.

<sup>412</sup>Pinker, R., & Barclay, P. (1982). Social Workers, Their Role and Tasks. *National Institute for Social Work, Bedford Square Press, London*. 194.

<sup>413</sup>McDonald, С. (2006). *Challenging social work: The institutional context of practice*. Palgrave Macmillan, 256.

<sup>414</sup>Слозанська, Г. І. (2011). *Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Австралії* (Doctoral dissertation, Редакційно-видавничий відділ Тернопільського національного педагогічного університету).

<sup>415</sup>Ragg Nicholas M. (1977). *People Not Cases: A Philosophical Approach to Social Work*, Routledge and Kegan Paul, London, 159.



соціальної роботи, так і зовні відбулися із приходом до влади у Великій Британії консервативної партії на чолі із М. Тетчер. Визначивши вектор руху в напрямі створення «держави загального добробуту» М. Тетчер, окрім розвитку ринкової ефективності держави, наголосила на необхідності відродження соціальної активності, відповідальності особистості, підтримки інтересів, свободи вибору кожної людини, яка бореться за покращення свого життя і не надіється на допомогу держави. М. Тетчер докорінно звузила державне втручання у соціальні справи та почала перебудову системи надання соціальних послуг<sup>416</sup> (Harris John., 1999, 915-937). Прийняття нормативних актів, спрямованих на соціальний захист усього населення країни, підштовхнули багато органів місцевої влади утворити нові соціальні служби та впровадити додаткові посади соціальних працівників. При цьому обов'язки та функції фахівців було розділено в залежності від соціальної служби, де вони працювали, та категорій клієнтів і їх проблем. «Клієнт» соціального працівника від пасивної особи, яка має проблему і потребує допомоги у її вирішенні перетворився на активного «споживача» (customer, consumer) тих послуг, які надавали численні соціальні служби, установи та організації. А самі соціальні працівники стали провайдерами соціальних послуг.

Розвиток ринкової економіки дав поштовх для діяльності приватних соціальних установ, які почали конкурувати з державними у сфері надання соціальних послуг «споживачам». Останні диктували умови і визначали якість роботи державних і приватних соціальних установ через «купівлю» соціальної послуги. Взаємовідносини між соціальною службою, соціальним працівником і «споживачем» будувалися на першочерговості, домінуванні і задоволенні потреб останнього. Соціальний працівник виконував раче роль менеджера, інструктора, навіть маркетолога в системі цих взаємовідносин, оскільки прибуток соціальної служби залежав від кількості «споживачів» та від їхнього задоволення роботою фахівців.

У 90-х роках ХХ століття у теорії і практиці соціальної роботи з'являється поняття «споживач послуг» (service user), яким позначали осіб, які мали проблеми і потребували допомоги соціальних працівників для їх вирішення<sup>417</sup> (Postle, K., & Beresford, P., 2005). Цей термін мав замінити усі існуючі на той час, так як вважався найбільш універсальним і конкретним. Пізніше науковці та практики із соціальної роботи почали використовувати поняття «експерт з досвіду» (expert by experience) при визначенні тих, хто звернувся за послугою у соціальну службу, базуючись на своєму досвіді<sup>418</sup> (Kvarnström, S., Willumsen, E., Andersson-Gäre, B., & Hedberg, B., 2011). Проте зазначений термін не міг бути використаним по відношенню до тих, хто потенційно мав би претендувати на послуги соціальних служб, однак не володів інформацією про існування таких служб або специфіку їх діяльності; тих, хто відмовився від послуг соціальних служб або отримав не якісні чи не ті послуги; тобто усіх тих, хто не мав досвіду

---

<sup>416</sup>Harris, J. (1999). State social work and social citizenship in Britain: From clientelism to consumerism. *The British Journal of Social Work*, 29(6), 915-937.

<sup>417</sup>Postle, K., & Beresford, P. (2005). Capacity building and the reconception of political participation: A role for social care workers?. *British Journal of Social Work*, 37(1), 143-158.

<sup>418</sup>Kvarnström, S., Willumsen, E., Andersson-Gäre, B., & Hedberg, B. (2011). How service users perceive the concept of participation, specifically in interprofessional practice. *British Journal of Social Work*, 42(1), 129-146.

із отримання соціальних послуг. Відкритим залишалось також питання із визначення самого досвіду – кого саме можна вважати тим, хто має досвід. У зв'язку із численними зауваженнями з боку фахівців з соціальної роботи та осіб, із якими вони працювали або могли б працювати, зазначений термін не прижився у теорії і практиці соціальної роботи.

Незважаючи на те, як ми назвемо осіб, які потребують допомоги – «пацієнт», «клієнт», «споживач», «споживач послуг», «людина» чи «громадяни» – соціальна робота як професійний вид діяльності покликана підтримувати і надавати допомогу у вирішенні проблем будь-якої людини, групи людей; сприяти розвитку їхньої здатності до соціального функціонування, реалізації їх прав та запобіганню їх виключенню через надання якісних соціальних послуг<sup>419</sup> (The International Association of Schools of Social Work., 2017).

У вітчизняній теорії і практиці соціальної роботи клієнтом соціального працівника прийнято вважати особу, яка перебуває в СЖО.

Оскільки ОТГ – це добровільне об'єднання громадян, які проживають на географічно визначеній території довкола одного адміністративного центру<sup>420</sup> (Закон, У., 2015), то клієнтами та потенційними клієнтами фахівця із соціальної роботи в ОТГ може бути будь-хто із членів ОТГ, тобто будь-яка особа / група осіб, яка перебуває або потенційно може перебувати в СЖО і потребує сторонньої допомоги у вирішенні власних проблем. Клієнтом фахівця із соціальної роботи в ОТГ може бути і сама громада, яка потребує допомоги на шляху свого розвитку та становлення як спроможної ОТГ.

Варто зазначити, що ні у вітчизняній, ні у зарубіжній науковій літературі та практиці немає єдиного підходу до класифікації клієнтів соціальної роботи. За кордоном до клієнтів чи потенційних клієнтів соціального працівника відносять бездоглядних, вразливих, неблагополучних, маргінальних осіб, осіб «груп-ризик», проблемні сім'ї, громади, організації, об'єднання; тобто всіх тих, хто має проблеми і потребує сторонньої допомоги у їх вирішенні<sup>421</sup> (Слозанська, Г., 2017).

Клієнтами чи потенційними клієнтами соціальної роботи у західних країнах прийнято вважати: бездомних людей; родини, в яких існують проблеми дитячої занедбаності, сексуальних, фізичних, психологічних зловживань щодо дитини або одного з партнерів; подружні пари з серйозними подружніми конфліктами; неповні сім'ї чи деліквентна поведінка; осіб, які живуть з ВІЛ/СНІД, та їхні родини; осіб, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, недостатність навичок тощо; осіб, які перебувають у ув'язненні чи колишніх ув'язнених; незаміжніх вагітних дівчат-підлітків неповнолітніх матерів; представників ЛГБТ спільноти, які мають особисті або сімейні проблеми; осіб, які мають соматичні (тілесні), психічні захворювання або інвалідність та їхні родини; термінально (безнадійно) хворих; осіб, залежних від алкоголю, наркотиків та їхні родини; мігрантів, біженців і представників меншин,

<sup>419</sup>TheInternationalAssociationofSchoolsofSocialWork. TheInternationalFederationofSocialWorkers. Global Definition of Social Work. (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>.

<sup>420</sup>Закон, У. (2015). Про добровільне об'єднання територіальних громад. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/157-19>.

<sup>421</sup>Слозанська, Г. (2017). Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. *Молодь і ринок*, (2), 68-73.

що мають недостатні ресурси, можливості, жертв расизму, сексизму (статевої дискримінації) або інших форм дискримінації; осіб похилого віку; дітей, які залишилися без піклування батьків або які зазнають насилля; дітей, які мають проблеми у навчанні, та їхні родини; осіб, які перебувають у стресовому стані, спричиненому травматичними подіями (смерть близької людини, природні або техногенні катастрофи, вихід на пенсію тощо), а також дітей, які покинули родину<sup>422</sup>, с. 18-19. (Семигіна, Т., Грига, І., & Шевчук, І., 2001, 18-19). Різні профільні соціальні служби, установи та організації державної та не державної форм власності функціонують в Європейських країнах для роботи із клієнтами.

В Австралії категорії клієнтів соціальних працівників класифікують за демографічними групами та характерними для них проблемами (табл. 3.1.)

**Таблиця 3.1**

**Категорії клієнтів соціальних працівників,  
визначені Асоціацією Соціальних Працівників Австралії**

		<i>Назва категорії</i>
а)	Діти	– з проблеми у навчанні, та їх родини; – діти-сироти/діти, позбавлені батьківського піклування; – що страждають від насильства; – що покинули сім'ю;
б)	підлітки, молодь	– студенти, молоді люди з девіантною поведінкою; – незаміжні вагітні дівчата-підлітки;
в)	сім'ї	– з проблеми дитячої занедбаності; – в яких здійснюється насильство; – неповні та фостерні сім'ї; – подружні пари, що мають сімейні конфлікти;
г)	Люди	– з обмеженими функціональними можливостями; – похилого віку; – без постійного місця проживання; – які перебувають в ув'язненні, чи колишні в'язні; – з соматичними, психічними захворюваннями; – ВІЛ інфіковані та їхні родини; залежні від алкоголю чи наркотиків та їх родини;
д)	малозабезпечені особи та сім'ї;	
е)	мігранти та етнічні групи;	
ж)	жертви расизму, сексизму або інших форм дискримінації;	
з)	онкохворі та їх родини	
й)	організації	

\*Джерело: <sup>423</sup>Слозанська, Г. І., 2011, 40.

Згідно чинного законодавства до клієнтів соціальних працівників в Україні належать такі категорії:

<sup>422</sup>Семигіна, Т. В., Грига, І. М., & Шевчук, І. С. (2001). Введення у соціальну роботу: Навч. посібник. К.: Фенікс.  
<sup>423</sup> Слозанська, Г. І. (2011). Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Австралії (Doctoral dissertation, Редакційно-видавничий відділ Тернопільського національного педагогічного університету). С.40.

- особи із числа внутрішньо переміщених<sup>424</sup>; <sup>425</sup> (України, З., 2015; Постанова, К. М. У., 2014);
- особи без визначеного місця проживання, бездоглядні діти та молодь<sup>426</sup>; <sup>427</sup> (України, З., 2015; Наказ, М. С. П., 2013);
- безробітні<sup>428</sup> (України, З., 2012);
- особи з обмеженими фізичними можливостями<sup>429</sup>; <sup>430</sup>; <sup>431</sup>; <sup>432</sup> (України, З., 1991; України, З., 2006; Наказ, М. С. П., 2014; Постанова, К. М. У., 2007);
- учасники антитерористичної операції<sup>433</sup> (Президента, У., 2015), військовослужбовці<sup>434</sup> (України, З., 2012);
- особи, які перебували в місцях позбавлення волі<sup>435</sup> (України, З., 2017);
- особи із психічними відхиленнями<sup>436</sup> (України, З., 2014);
- особи, які постраждали від насильства<sup>437</sup>; <sup>438</sup> (України, З., 2014; Наказ М. С., М. та с. і М. В. С., 2009);
- особи, які постраждали від торгівлі людьми<sup>439</sup> (Постанова, К. М. У., 2012);
- діти-сироти та діти позбавлені батьківського піклування, випускники інтернатних закладів<sup>440</sup>; <sup>441</sup> (України, З., 2015; України, З., 2017);
- діти і молодь «груп ризику»<sup>442</sup>; <sup>443</sup> (України, З., 2001; України, З., 2014);

<sup>424</sup>України, З. (2015). Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. *Електронний ресурс*. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1706-18>.

<sup>425</sup>Постанова, К. М. У. (2014). Про облік внутрішньо переміщених осіб. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF>.

<sup>426</sup>України, З. (2015). Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>.

<sup>427</sup>Наказ, М. С. П. (2013). Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13).

<sup>428</sup>України, З. (2012). Про зайнятість населення» від 05.07. 2012 р. № 5067-VI [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon5.rada.gov.ua>.

<sup>429</sup>України, З. (2006). Про реабілітацію інвалідів в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2961-15>.

<sup>430</sup>України, З. (1991). Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні. *Режим доступу*: <http://zakon.rada.gov.ua>.

<sup>431</sup>Постанова, К. М. У. (2007). Про затвердження Порядку надання інвалідам та дітям-інвалідам реабілітаційних послуг (зі змінами). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/80-2007-%D0%BF>.

<sup>432</sup>Наказ, М. С. П. (2014). Про затвердження форм документів щодо отримання інвалідами та дітьми-інвалідами реабілітаційних послуг у реабілітаційних установах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0409-14>.

<sup>433</sup>Президента, У. (2015). Про додаткові заходи щодо соціального захисту учасників антитерористичної операції» від 05.10. 2015 р. № 570/2015 [Електронний ресурс]. *Режим доступу*: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/150/2015>.

<sup>434</sup>України, З. (2012). Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2011-12>.

<sup>435</sup>України, З. (2017). Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3160-17>.

<sup>436</sup>України, З. (2014). Про психіатричну допомогу. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1489-14>.

<sup>437</sup>України, З. (2014). Про попередження насильства в сім'ї. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2789-14>.

<sup>438</sup>Наказ М. С., М. та с. і М. В. С. (2009). Про затвердження Інструкції щодо взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім'ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та органів внутрішніх справ, щодо попередження насильства в сім'ї. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0917-09>.

<sup>439</sup>Постанова, К. М. У. (2012). Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF>.

<sup>440</sup>України, З. (2015). Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2342-15>.

<sup>441</sup>України, З. (2017). Про оздоровлення та відпочинок дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/375-17>.

<sup>442</sup>України, З. (2001). Про охорону дитинства. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2402-14>.

– багатодітні, неповні сім'ї, прийомні сім'ї, опікунські сім'ї, будинки сімейного типу<sup>444</sup> (України, З., 2014);

– вагітні жінки, жінки, які щойно народили дитину, жінки, які перебувають у відпустці для догляду за дитиною<sup>445</sup> (України, З., 2014);

– ВІЛ-інфіковані та члени їх сімей<sup>446</sup> (України, З., 2017).

Постановою Кабінету Міністрів України виділено дві категорії клієнтів: сім'ї (особи), які перебувають у СЖО і не можуть самостійно подолати чи мінімізувати негативний вплив, таких обставин та потенційних отримувачів соціальних послуг (табл. 3.2.)<sup>447</sup> (Постанова, К. М. У., 2013).

До категорії клієнтів, соціальні послуги яким надаються безкоштовно належать: одинокі-громадяни, які не здатні до самообслуговування у зв'язку із похилим віком, хворобою, інвалідністю; безробітні особи, особи, які перебувають на обліку в державній службі зайнятості, як такі, що шукають роботу; особи без визначеного місця проживання, внутрішнього переміщені особи; малозабезпечені особи; діти та молодь, які перебувають в СЖО у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, бездоглядністю, насильством і жорстоким ставленням проблем<sup>448</sup> (України, З., 2003).

Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в Україні працюють з різними категоріями клієнтів на безкоштовних засадах, при наданні соціальних послуг населенню визначають категорію отримувача послуги (клієнта) залежно від потреби, з якою він звернувся у Центр. В Інструкції з обліку роботи в ЦСССДМ у Додатку Г чітко визначено перелік категорій отримувачів послуг (див. Додаток Г).

Проте, аналіз наукової літератури з проблеми дослідження та чинної нормативно-правової бази свідчить про відсутність визначення і класифікації клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ. Тому вважаємо за необхідне запропонувати два підходи щодо такої класифікації.

В основі першого підходу до класифікації клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ лежать ідеї В. Курбатова<sup>449</sup> (Курбатов, В. И., 2003). Науковець структурував клієнтів / потенційних клієнтів фахівця з соціальної роботи за трьома ознаками: незахищеністю, маргінальністю та девіантністю. Зважаючи на це, ми усіх клієнтів фахівця із соціальної роботи в ОТГ розділили у три групи. До першої групи віднесли осіб із соціально незахищених верств населення (осіб з

---

<sup>443</sup>України, З. (2014). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю». [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

<sup>444</sup>України, З. (2014). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю». [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

<sup>445</sup>України, З. (2014). Про державну допомогу сім'ям з дітьми.[Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2334-14>.

<sup>446</sup>України, З. (2017). Про протидію поширенню хвороб, зумовлених вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ), та правовий і соціальний захист людей, які живуть з ВІЛ. [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2861-17>.

<sup>447</sup>Постанова, К. М. У. (2013). Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

<sup>448</sup>України, З. (2003). Про соціальні послуги.[Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966-15>

<sup>449</sup>Курбатов, В. И. (2003). *Социальная работа*. Ростов н/Д: Феникс.

інвалідністю, сиріт, безробітних, мігрантів, вимушено переміщених осіб тощо); до другої – маргіналів, до третьої – осіб із відхиленням у поведінці (девіантів).

**Таблиця 3.2**

**Класифікація клієнтів соціальних працівників**

<b>Категорії</b>	<b>Причини потрапляння в СЖО</b>
Сім'ї (особи), які перебувають у СЖО і не можуть самостійно подолати чи мінімізувати негативний вплив, таких обставин	жорстоке поводження з дитиною в сім'ї;
	відсутність постійного місця роботи у працездатних членів сім'ї (особи);
	відсутність житла, призначеного та придатного для проживання;
	відбування покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, взяття під варту одного з членів сім'ї (особи), насильство в сім'ї (у тому числі щодо дитини);
	тривала хвороба, встановлена інвалідність (у тому числі дітей), вроджені вади фізичного та психічного розвитку, малозабезпеченість, безробіття одного з членів сім'ї (особи), що негативно впливає на виконання батьківських обов'язків, призводить до неналежного утримання дитини та догляду за нею;
	спосіб життя, внаслідок якого один із членів сім'ї (особа) частково або повністю не має здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте життя та брати участь у суспільному житті;
	ухиляння батьків від виконання обов'язків з виховання дитини;
	відібрання у батьків дитини без позбавлення батьківських прав;
Потенційні отримувачі соціальних послуг належать сім'ї:	стихійне лихо;
	дискримінація осіб та/або груп осіб.
	членами яких є: – одинока матір (батько); – діти - не громадяни України, розлучені з сім'єю, заявили про намір звернутися до компетентних органів із заявою про визнання біженцем; – інваліди та діти-інваліди; – особи, у тому числі діти, які постраждали від насильства, жорстокого поводження та торгівлі людьми; – батьки, у яких діти відібрані без позбавлення батьківських прав; – батьки, які подали заяву про розлучення або перебувають у процесі розлучення; – батьки - трудові мігранти; – засуджені до покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, або особи, що повернулися з місць позбавлення волі або перебувають у місцях попереднього ув'язнення;
	опікунів (піклувальників) дітей, розлучених із сім'єю;
	діти, які перебувають в інтернатних закладах або оформляються до них;
	що виявили намір відмовитися від новонародженої дитини.

\*Джерело: <sup>450</sup> Постанова, К. М. У., 2013.

<sup>450</sup>Постанова, К. М. У. (2013). Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

Відповідно до другого підходу клієнтів / потенційних клієнтів фахівця з соціальної роботи в ОТГ можна класифікувати за універсальними та специфічними ознаками. До універсальних ознак ми відносимо вік, стать, статус. Тоді як до специфічних – соціальні проблеми, які змусили особу звернутися за допомогою до соціальних служб, установ чи організацій. Загальна класифікація клієнтів фахівця з соціальної роботи в ОТГ, з якими він може самостійно працювати і надавати допомогу в межах своєї компетенції, представлена в таблиці 3.3.

**Таблиця 3.3**

**Класифікація клієнтів фахівця з соціальної роботи в громаді\***

<b>Ознака</b>	<b>Тип клієнта</b>
Вік	Діти Молодь Особи зрілого віку Особи похилого віку
Стать	Жінки Чоловіки
Статус	Особи з інвалідністю Пенсіонери Безробітні Емігранти, біженці, вимушено переміщені особи Учасники бойових дій, учасники антитерористичної операції Ветерани війни «Діти війни» Учасники ліквідації аварії на ЧАЕС тощо Постраждали від торгівлі людьми Діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти під опікуномством
<b>Соціальні проблеми:</b>	<b>Тип клієнта</b>
Проблеми зі здоров'ям	особи з обмеженими фізичними можливостями, особи із психічними відхиленнями, ВІЛ-інфіковані, особи із тимчасовою втратою працездатності, особи, які перебувають у декретній відпустці, особи, які перебувають у відпустці для догляду за дитиною
Відхилення у поведінці	особи з алкогольною, наркотичною та іншими видами хімічної залежності, особи із схильністю до правопорушень, особи із суїцидальними намірами
Відсутність батьківської турботи	діти, позбавлені батьківського піклування діти-сироти бездоглядні діти і молодь соціальні сироти

Працевлаштування	безробітні випускники професійно-технічних та вищих навчальних закладів особи, які проходять перекваліфікацію, перекваліфікацію
<b>Соціальні проблеми:</b>	<b>Тип клієнта</b>
Насилля	особи, які постраждали від насильства (жертви), особи, які вчиняли / вчиняють насильство по відношенню до інших осіб
Сімейні стосунки	особи із неблагополучних сімей особи із малозабезпечених сімей особи із неповних сімей багатодітні сім'ї конфліктні сім'ї прийомні сім'ї опікунські сім'ї
Конфлікти	Особи із числа внутрішньо переміщених Учасники АТО Особи, які вийшли із місць позбавлення волі Громада

*\*Джерело: систематизовано автором дослідження*

Варто зазначити, що кваліфікований фахівець, здійснивши оцінку потреб клієнтів, які звернулися за допомогою, може як самостійно надавати соціальні послуги відповідно до чинного законодавства, так і перенаправити особу, яка потребує допомоги у відповідні соціальні служби, установи чи організації. Перенаправлення клієнта відбувається у випадку, якщо вирішення проблеми, з якою звернувся клієнт, знаходиться поза компетенцією фахівця. При цьому останній зобов'язаний надати якісні консультаційні послуги, зафіксувати потреби, підготувати необхідні документи і тоді здійснити перенаправлення.

Аналіз практики свідчить, що в межах ОТГ можуть бути різні типи клієнтів. Проте майже вся діяльність фахівця з соціальної роботи в ОТГ спрямована на подолання СЖО осіб чи групи осіб; на боротьбу із проблемами а не на їхню профілактику. Зарубіжний досвід з організації соціальної роботи в громаді свідчить, що значні зусилля соціального працівника в громаді спрямовані на превентивну, профілактичну роботу з метою попередження виникнення проблем і зменшення кількості клієнтів соціальних служб, установ та організації.

### **3.3. Функції фахівця з соціальної роботи у територіальній громаді в умовах децентралізації соціальних послуг**

У процесі професійної діяльності в ОТГ фахівець із соціальної роботи працює з різними категоріями клієнтів, виконує поставлені перед ним завдання, реалізує покладені на нього функції та ролі. Зазначимо, що функціональний апарат



фахівця із соціальної роботи в громаді залежить, на нашу думку, від декількох домінуючих факторів:

- наявності соціальної, служби, установи чи організації, в штатному розкладі якої передбачена посада фахівця з соціальної роботи;
- структури соціальної служби та кількості співробітників (штатних, позаштатних, найманих на тимчасову зайнятість тощо);
- посади, посадових обов'язків, якими наділений співробітник соціальної служби, установи, організації;
- категорій клієнтів, із якими працює співробітник соціальної служби, установи, організації;
- ролей, які реалізує фахівець із соціальної роботи в ОТГ у залежності від своїх обов'язків, посади, категорій клієнтів тощо.

У сучасних умовах в Україні фахівці з соціальної роботи працюють у громаді з метою надання соціальних послуг, беруть активну участь в організації громади, її розвитку та плануванні.

У плані забезпечення доступу жителів ОТГ до отримання якісних соціальних послуг фахівці із соціальної роботи зобов'язуються: *полегшити процедуру отримання соціальних послуг; вдосконалити систему надання соціальних послуг в ОТГ та працювати над розвитком зв'язків між формальними та неформальними професійними структурами.*

Наявність різного роду проблем ускладнює процес отримання соціальних послуг жителями ОТГ. Низка проблем, таких як, недоступність самих послуг, різношаровість соціальних агенцій, відсутності налагодженої співпраці між професійними та неформальними соціальними структурами<sup>451; 452; 453</sup> (Agranoff, R., 1977, 527-561; Kamerman, S., Kahn, A., 1976; Sarason, O., et al., 1977), надання соціальних послуг у незручний час, розташування самих соціальних агенцій у недоступному територіально-віддаленому місці, недостатня кількість кваліфікованих фахівців, носять систематичний характер. Тоді, як інші проблеми (небажання жителів ОТГ звертатися за допомогою, невизнання самих проблем) є більш індивідуальними й особистісними.

*Полегшити процедуру отримання та вдосконалити систему надання соціальних послуг фахівці з соціальної роботи можуть через вирішення означених вище проблем, які існують в ОТГ, що стосуються процедури надання якісних і доступних послуг; розробку механізмів їх вирішення; налагодження ефективної та результативної роботи соціальних агенцій в ОТГ, співпраці між соціальними структурами, які функціонують в ОТГ та за її межами із укладенням відповідних договорів; створення та залучення громадських організацій, юридичних чи фізичних осіб до надання якісних соціальних послуг жителям ОТГ на договірних умовах (А. Коллінс і Д. Панкоуст, 1976)<sup>454</sup> (Collins, A., Pancoast, D., 1976); розвиток партнерських зв'язків між формальними та неформальними надавачами соціальних послуг жителям ОТГ на основі планування спільної діяльності,*

---

<sup>451</sup>Agranoff, R. (1977). Services Integration. In: W. F. Anderson, B. J. Frieden, M. J. Murphy (Eds.). *Managing Human Services* (p. 527–561). Wash., D. C: *International City Management Association*.

<sup>452</sup>Kamerman, S., Kahn, A. (1976). *Social Services in the United States: Policies and Program* Philadelphia: Temple University Press.

<sup>453</sup>Sarason, O., et al. (1977). *Human Services and Resource Networks* San Francisco: Jossey-Bass.

<sup>454</sup>Collins, A., Pancoast, D. (1976). *Natural Helping Networks*. Wash., D. C: National Association of Social Workers.

залучення волонтерів, служителів церкви, працівників загальноосвітніх шкіл, тощо як суб'єктів надання вузькопрофільних послуг сприятиме покращенню системи надання соціальних послуг в ОТГ.

Важливим функціональним обов'язком фахівця з соціальної роботи в громаді є *організація, планування і розвиток ОТГ*, що передбачає: надання консультативної допомоги у процесі заснування нових соціальних організацій; захист і представництво інтересів ОТГ; попередження і вирішення конфліктів; ініціювання та реалізація соціальних змін в ОТГ і забезпечення технічної експертизи та консультування<sup>455</sup> (Biklen, D., 1983).

Згідно чинного законодавства<sup>456; 457; 458</sup> (України, З., 2014.; Методичні рекомендації ... об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення., 2016; Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей., 2017) соціальні послуги в ОТГ можуть надаватися соціальною службою, установою чи організацією державної або приватної форм власності, в штатному розкладі якої передбачена посада фахівця з соціальної роботи, або замовлятися на основі договору про співпрацю із суміжною ОТГ. Проте в Україні немає чіткого механізму процесів створення, фінансування та співфінансування діяльності соціальних агенцій із надання соціальних послуг на рівні ОТГ; відсутні дані і щодо структури штатного розпису соціальних агентств; проблема існує і з посадами, посадовими обов'язками фахівців із соціальної роботи в громаді, так як нормативно правового акту, який би регулював їх ще не прийнято.

Зазначимо, що у Методичних рекомендаціях щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення<sup>459</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення., 2016) та Методичних рекомендаціях щодо діяльності ОТГ у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей<sup>460</sup>

---

<sup>455</sup>Biklen, D. P. (1983). Community Organizing: Theory and Practice. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.

<sup>456</sup>України, З. (2014). Про співробітництво територіальних громад. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, (34), 1508-18.

<sup>457</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>458</sup>Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf>

<sup>459</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>460</sup>Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаній територіальній громаді у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf>

(Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей., 2017) прописано основні сфери та специфіку діяльності фахівців із соціальної роботи в громаді, принципи надання соціальних послуг; розписано рекомендації щодо організації прийому громадян, прийому та оброблення документів, планування, організації й надання соціальних послуг, проведення інформаційно-роз'яснюваної роботи, планування роботи, підготовки і проведення нарад і засідань; визначено основні завдання фахівців та категорії клієнтів.

До основних завдань фахівців із соціальної роботи в громаді належать:

- виявлення осіб/сімей, які потребують соціальної підтримки;
  - проведення оцінки потреб особи/сім'ї, яка перебуває в СЖО, обстеження матеріально-побутових умов, здійснення планування та реалізація інтервенції згідно укладеної угоди;
  - координація і вирішення проблемних питань осіб/сімей, які перебувають в СЖО та потребують сторонньої допомоги із числа осіб похилого віку, інвалідів, соціально вразливих груп та надання їм послуг із інформування, консультування та представництва інтересів в організаціях соціального захисту населення;
  - здійснення соціального супроводу та надання соціальних послуг особам із числа тих, хто зазнав насильства, жорстокого поводження, постраждав від торгівлі людьми;
  - забезпечення соціальної підтримки ВІЛ-інфікованих осіб та членів їх сімей;
  - реалізація соціального патронажу осіб із числа тих, хто вийшов із місць позбавлення волі, з установ із виконання покарань;
  - здійснення соціальної адаптації дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, молоді з метою підготовки до самостійного життя;
  - інформування жителів ОТГ про можливість отримати різного роду соціальних послуг;
  - проведення інформаційно-просвітницьких заходів з метою профілактики негативних явищ у соціумі, пропагування сімейних форм виховання і соціального захисту жителів ОТГ;
  - перенаправлення осіб, членів сімей, які перебувають в СЖО до різних вузькопрофільних соціальних агенцій з метою отримання соціальних послуг.<sup>461</sup>
- (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016)

Зауважимо, що переліки ролей та категорій клієнтів фахівця із соціальної роботи є достатньо великими, про що свідчать результати здійсненого аналізу, представлені у попередньому параграфі нашого дослідження. Зважаючи на різновекторність роботи фахівця на рівні ОТГ, можна зробити висновок про різноманітність функцій, що він виконує.

---

8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf

<sup>461</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

Функції соціального працівника, на нашу думку, це його діяльність, обов'язки, розв'язувані завдання, зумовлені професійною специфікою<sup>462</sup> (Слозанська, Г., 2011, 49), зовнішній прояв внутрішніх властивостей його діяльності.

Використовуючи наявні підходи у соціальній роботі (професійний аспект), ми зробили спробу визначити основні професійні функції, які повинен реалізувати у своїй роботі в ОТГ соціальний працівник.

З метою диференціації конкретних функцій, які виконує фахівець із соціальної роботи в ОТГ, ми проаналізували наукові доробки вітчизняних та зарубіжних науковців, що стосуються досліджуваного питання. Проведений нами аналіз свідчить про наявність різноманітних підходів до визначення функцій соціального працівника та їх класифікацій<sup>463</sup> (Бура, Н., 1996).

Найбільш доступною, на нашу думку, є класифікація В. Сидорова, який виділив дві групи функцій соціального працівника: базисні та спеціальні (табл. 3.4.)<sup>464</sup> (Сидоров, В., 1999, 41-81)

**Таблиця 3.4**

**Функції соціального працівника\***

<i>Базисні функції</i>	<i>Спеціальні функції</i>	
Діагностична Прогностична Перетворююча	Комунікативна Організаторська Правозахисна Превентивна	Психотерапевтична Соціально-медична Соціально-педагогічна Соціально-економічна Рекламно-пропагандистська

\*Джерело:<sup>465</sup> *Соціальна робота в Україні: перші кроки, 2000, 76.*

У зарубіжній теорії і практиці соціальної роботи виділяють такі функції соціального працівника: адміністративну, організаторську, клінічну, індустріальну, координатора послуг, оцінювальну, розгляду кандидатур та затвердження осіб по догляду за дитиною, особою із інвалідністю тощо<sup>466</sup> (Семеренська, О., 2015, 259-267).

Проте найбільш повною, на нашу думку, є класифікація функцій соціального працівника, яку запропонувала О. Семеренська у своїй праці «Основні функції фахівців із соціальної роботи в Україні та Великій Британії»<sup>467</sup> (Семеренська, О., 2015, 259-267). Науковець, на основі аналізу численних наукових праць, присвячених дослідженню функцій соціального працівника, структурувала їх у групи в залежності від появи їх в тих чи інших дослідженнях:

<sup>462</sup>Слозанська, Г. І. (2011). *Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Австралії* (Doctoral dissertation, Редакційно-видавничий відділ Тернопільського національного педагогічного університету).

<sup>463</sup>Бура, Н. П. (1996). *Соціальна робота. Х.: Університет внутрішніх справ, 101.*

<sup>464</sup>Сидоров, В. (1999). *Діяльність соціального працівника: рольовий аспект. Соціальна політика і соціальна робота.* (3-4), 41-81.

<sup>465</sup> *Соціальна робота в Україні: перші кроки (2000)/Під ред. В. Полтавця. К.: Видавничий дім «KM Academia.*

<sup>466</sup>Семеренська, О. В. (2015). *Основні функції фахівців із соціальної роботи в Україні та Великій Британії. Педагогіка та психологія, (47), 259-267.*

<sup>467</sup>Семеренська, О. В. (2015). *Основні функції фахівців із соціальної роботи в Україні та Великій Британії. Педагогіка та психологія, (47), 259-267.*

*організаторська* (Л. Артющкіна, О. Карпенко, Р. Овчарова, В. Сидоров, *організаційно-координаторська* – у О. Луганцевої, *диспетчерська* – у А. Ляшенко, О. Студьонової, М. Фірсова, *організаційно-комунікативна* – у Ю. Мельник, Ж. Серкіса, С. Шаргородської);

*посередницька* (Л. Артющкіна, М. Галагузової, О. Карпенко О. Луганцева);

*комунікативна* (Л. Артющкіна, О. Луганцева, В. Сидоров; *організаційно-комунікативна* – у Р. Овчарової);

*діагностична (оціночна)* (Л. Артющкіна, М. Галагузова, О. Карпенко, О. Луганцева, А. Ляшенко, Р. Овчарова, О. Студьонова, М. Фірсов; *аналітико-діагностична* – у Ю. Мельник, Ж. Серкіса, С. Шаргородської);

*аналітико-оцінювальна* (О. Карпенко; *функція професійного вдосконалення* – у О. Луганцевої; на думку В. Сидорова, ця функція є складовою діагностичної);

*прогностична* (Л. Артющкіна, М. Галагузова, О. Карпенко, Ю. Мельник, Р. Овчарова, В. Сидоров, Ж. Серкіс, С. Шаргородська; *прогностично-проектувальна* – у О. Луганцевої);

*охоронно-захисна* (Л. Артющкіна, М. Галагузова, О. Карпенко, Ю. Мельник, Р. Овчарова, Ж. Серкіс, С. Шаргородська; *правозахисна* – у О. Луганцевої, В. Сидорова);

*попереджувально-профілактична* (Л. Артющкіна, М. Галагузова, О. Карпенко, О. Луганцева, Р. Овчарова), *превентивна* – у В. Сидорова; *соціально-профілактична* – у Ю. Мельник, Ж. Серкіса, С. Шаргородської);

*соціально-терапевтична* (Л. Артющкіна, А. Ляшенко, Р. Овчарова, О. Студьонова, М. Фірсов; *функція допомоги та підтримки* – у О. Карпенко);

*рекреційно-реалітаційна* (Л. Артющкіна, М. Галагузова; *корекційна* – у В. Сидорова; *реалітаційна* – у Ю. Мельник, Ж. Серкіса, С. Шаргородської);

*функція соціально-педагогічної підтримки і допомоги дитині, молодій людині* (Ю. Мельник, Ж. Серкіс, С. Шаргородська; *соціально-педагогічна* – у В. Сидорова *освітньо-виховуюча* – у Р. Овчарової; *евристична* – у М. Галагузової);

*психотерапевтична* (О. Луганцева, Ю. Мельник, В. Сидоров, Ж. Серкіс, С. Шаргородська);

*рекламно-пропагандистська* (В. Сидоров; *інформаційна* – у А. Ляшенко; О. Студьонової, М. Фірсова);

*соціально-економічна* (В. Сидоров);

*дослідницька* (О. Луганцева)<sup>468</sup> (Семеренська, О., 2015, 259-267).

Наявність великої кількості функцій соціального працівника О. Безпалько, І. Зверева та С. Харченко пов'язують із об'єктом соціального впливу, так і з гострим дефіцитом професійно підготовлених фахівців<sup>469</sup> (Соціальна робота в Україні., 2004).

<sup>468</sup>Семеренська, О. В. (2015). Основні функції фахівців із соціальної роботи в Україні та Великій Британії. *Педагогіка та психологія*, (47), 259-267.

<sup>469</sup>Соціальна робота в Україні, С. (2004). Навч. посібник для вищ. навч. закл., *І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченка та ін.*[За заг. ред. І. Д. Зверевої, Г. М. Лактіонової]. К.: Центр навчальної літератури, 256.

Виходячи із аналізу основних завдань, які виконуватиме фахівець із соціальної роботи в громаді;<sup>470, 471</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016; Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей., 2017); специфіки та основних моделей їх роботи; категорій клієнтів та механізмів надання їм кваліфікованої допомоги; основних підходів до виокремлення та класифікації функцій соціального працівника, запропонованих у працях вітчизняних дослідників можна зробити висновок про існування двох груп функцій фахівця із соціальної роботи на рівні ОТГ: базисних та спеціальних (табл. 3.5.).

**Таблиця 3.5**

**Функції фахівця із соціальної роботи в ОТГ\***

<b>Базисні функції</b>	
<i>діагностична</i>	передбачає: – виявлення та диференціацією клієнтів (особи /сім'ї, яка перебуває або може потрапити в СЖО), їх особливостей; – визначення та оцінку соціальних проблем, які потрібно вирішити, причин їх виникнення; – вивчення потреб, інтересів конкретних клієнтів з метою подальшої роботи фахівця та планування соціального замовлення соціальних послуг; – у випадку, коли об'єктом діяльності фахівця є уся громада – діагностика потреб, інтересів, наявних та прихованих ресурсів громади, оцінка рівня задоволення умовами життя для планування успішної діяльності соціального працівника в ОТГ з метою розвитку громади;
<i>прогностично-проектувальна</i>	передбачає: – участь фахівця із соціальної роботи в прогнозуванні, проектуванні, плануванні й передбаченні результатів своєї діяльності, спрямованої на покращення умов життєдіяльності, вирішення проблем кожного конкретного клієнта, групи так громади в цілому; – прогнозування, планування та замовлення соціальних послуг, що будуть надаватися на рівні ОТГ в залежності від виявлених потреб та інтересів громади;

<sup>470</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

<sup>471</sup>Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf>

Продовження таблиці 3.5

<p><i>прогностично-проектувальна (продовження)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– на основі визначення цілей і завдань роботи з конкретним клієнтом, групою або громадою розробку інтервенції з метою надання кваліфікованої допомоги шляхом імплементації алгоритмічно вибудованого плану дій, що включає застосування індивідуально підібраних форм, методів і засобів роботи з клієнтом, групою, громадою для досягнення запланованого результату;</li> <li>– створення сприятливих умов для вирішення конкретних проблем, задоволення потреб та інтересів окремих клієнтів, груп із жителів ОТГ та всієї ОТГ;</li> <li>– розробку соціальних програм та проектів, спрямованих на вирішення проблем окремих категорій клієнтів та покращення умов життєдіяльності жителів ОТГ;</li> </ul>
<p><i>організаційно-координаторська</i></p>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– організацію соціальної роботи як сфери професійної діяльності на рівні ОТГ, створення сприятливих умов для її розвитку;</li> <li>– структурування, планування та розподіл різних видів діяльності у процесі координації роботи соціальної служби із надання соціальних послуг на рівні ОТГ;</li> <li>– організацію, налагодження та координацію спільної діяльності соціального працівника, органів місцевої влади та жителів ОТГ, спрямованої на покращення умов життєдіяльності в ОТГ, задоволення потреб та інтересів жителів, організації їх дозвілля та активності;</li> <li>– налагодження контактів усередині ОТГ, із членами громади, міжособистісних стосунків;</li> <li>– організацію та координацію груп допомоги та самопомоги, ініціативних груп та продукування соціальних змін в ОТГ, спрямованих на розвиток громади;</li> <li>– координація і вирішення проблем особи/сім'ї, яка перебуває в СЖО, яка потребує сторонньої допомоги;</li> <li>– координацію діяльності, що передбачає ініціювання, впровадження соціальних змін в громаді через кооперацію членів самої ОТГ, спрямованих на покращення соціального становища окремих членів громади, попередження, подолання дискримінації, соціальної нерівності, стигматизації;</li> </ul>
<p><i>інформаційно-комунікативна</i></p>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– налагодження взаємодії із усіма жителями ОТГ, клієнтами, представниками органів місцевого самоврядування, представниками різноманітних соціальних агенцій, що надають соціальні послуги, а також із волонтерами, спонсорами, партнерами з метою інформування населення про специфіку соціальних послуг та можливості їх отримання;</li> <li>– повідомлення про специфіку роботи різних соціальних служб, установ та організацій по відношенню до кожного конкретного або потенційного клієнта та перелік соціальних послуг, що ними надаються;</li> <li>– обговорення та планування соціального замовлення соціальних послуг;</li> </ul>

<b>Спеціальні функції</b>	
<i>адміністративна</i>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управління діяльністю соціальних служб, установ та організацій в ОТГ;</li> <li>– забезпечення та створення умов для надання інтегрованих соціальних послуг за принципом «єдиного вікна»;</li> <li>– адміністрування, планування соціальних послуг в ОТГ і видатків на їх надання;</li> <li>– здійснення соціального замовлення соціальних послуг;</li> <li>– розробка та реалізація спільних із працівниками соціальних служб, установ та організацій та членами ОТГ операційного та стратегічного планів розвитку ОТГ відповідно до вироблених цілей розвитку громади та механізмів їх досягнення;</li> <li>– налагодження зв'язків із органами місцевого самоврядування, соціальними агентствами та міждисциплінарними командами шляхом заключення договорів про співпрацю та фінансування послуг, що ними надаються;</li> <li>– правильний розподіл наявних та пошук, залучення додаткових ресурсів з метою розвитку ОТГ та її членів;</li> <li>– ведення відповідної документації та створення бази даних надавачів та отримувачів соціальних послуг;</li> <li>– проведення нарад, засідань та семінарів;</li> <li>– забезпечення обліку осіб, що потребують допомоги;</li> <li>– здійснення керівництва справами клієнта, виконання ролі кейс-менеджера;</li> <li>– подання відповідної звітності;</li> </ul>
<i>посередницька</i>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– налагодження партнерських стосунків між соціальною службою, установою чи організацією, працівником якої є соціальний працівник та іншими соціальними агенціями, які надають різного роду соціальні послуги;</li> <li>– налагодження зв'язків між клієнтами (особами, групами, громадою) та різними соціальними службами, установами та організаціями, органами місцевого самоврядування з метою отримання передбачених законодавством соціальних послуг;</li> <li>– виконання ролі посередника між клієнтом (особою, групою чи громадою) та фахівцями міждисциплінарної команди (медиками, психологами, юристами, поліцією), яка надає вузькоспеціалізовані послуги;</li> <li>– погодження діяльності недержавних організацій (громадських організацій та благодійних фондів) у сфері надання соціальних послуг на рівні ОТГ;</li> <li>– забезпечення індивідів, сімей, громади доступом до ресурсів та соціальних послуг;</li> <li>– перенаправлення осіб, сімей, груп, які перебувають в СЖО і потребують допомоги у відповідні соціальні служб для отримання більш якісних, спеціалізованих послуг;</li> <li>– попередження та вирішення конфліктів в громаді;</li> </ul>



<i>превентивна</i>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– попередження появи або подолання негативних явищ чи процесів в ОТГ, девіантної поведінки її членів;</li> <li>– проведення профілактики правопорушень, злочинності, конфліктних ситуацій, хвороб, що передаються статевим шляхом, вживання психоактивних речовин тощо;</li> <li>– раннє виявлення проблем та профілактику можливих причин потрапляння особи/сім'ї в СЖО;</li> <li>– профілактику дитячої бездоглядності та безпритульності шляхом організації та проведення профілактичних заходів;</li> </ul>
<i>соціально-терапевтична</i>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вчасне виявлення та подолання проблем клієнта;</li> <li>– надання соцтерапевтичної допомоги особам / сім'ям, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги;</li> <li>– застосування арттерапевтичних технологій з метою діагностики та «лікування» клієнта, групи або громади вцілому як об'єкта діяльності фахівця;</li> <li>– створення умов для саморозвитку, саморозуміння власних проблем та вироблення механізмів з метою їх вирішення;</li> <li>– надання рекомендацій, порад клієнтам щодо дій, спрямованих на вихід із СЖО;</li> <li>– надання кваліфікованої допомоги особам із числа незадоволених умовами проживання в ОТГ шляхом вербалізації самих проблем та вироблення рішень щодо їх подолання;</li> <li>– роботу із формальними лідерами окремих груп в ОТГ з метою виокремлення основних ідей, диференціації проблем, їх причин, які стратифікують громаду та ділять її на окремі мікрогрупи, що заважає у виробленні спільного механізму їх вирішення;</li> </ul>
<i>реабілітаційна</i>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планування та здійснення інтервенції з метою зміни й удосконалення умов життєдіяльності особистості, її особистісних якостей, відновлення втрачених можливостей;</li> <li>– реалізацію соціальної, професійної та педагогічної реабілітації по відношенню до осіб, які перебувають в СЖО;</li> <li>– здійснення соціального супроводу осіб, які перебувають під соціально-медичною та соціально-психологічною реабілітацією;</li> <li>– створення умов для розвитку осіб з особливими потребами, активне залучення їх до участі у житті громади;</li> <li>– соціальну адаптацію дисадаптованих осіб (осіб, які вийшли із місць позбавлення волі, дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, молоді з метою підготовки до самостійного життя тощо);</li> <li>– реабілітацію та реінтеграцію новонароджених-покинутих дітей, дітей-сиріт, дітей позбавлених батьківського піклування в сімейні форми опіки і піклування;</li> </ul>

Продовження таблиці 3.5

<p><i>адвокативна</i></p>	<p>спрямована на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– відстоювання та захист прав та інтересів клієнта, групи клієнтів – жителів ОТГ, які не здатні самостійно функціонувати й отримати та гарантовану їм законодавством допомогу;</li> <li>– отримання або залучення необхідних ресурсів для надання допомоги та задоволення потреб й інтересів клієнтів, їх груп, громади у законний спосіб через налагодження взаємодії із соціальними інституціями;</li> <li>– налагодження співпраці із поліцією для посилення особистого захисту особи, яка цього потребує;</li> <li>– захист прав дитини у випадку їх порушення, житлових і майнових прав дітей;</li> <li>– представництво інтересів осіб із функціональними обмеженнями в органах соціального захисту;</li> <li>– забезпечення рівних прав та можливостей чоловіків і жінок;</li> </ul>
<p><i>освітня</i></p>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– забезпечення доступу членів ОТГ до отримання необхідних знань щодо розвитку громади, пошуку та залучення необхідних ресурсів задля покращення умов життєдіяльності громади, бюджетування через організацію, проведення різноманітних тренінгів, майстер-класів, семінарів тощо;</li> <li>– надання консультацій, організацію і проведення інформаційних кампаній щодо покращення батьківського потенціалу, особливостей догляду за дітьми;</li> <li>– організацію навчання з метою налагодження міжособистісної взаємодії й ефективної комунікації, подолання конфліктних ситуацій, розвитку лідерського потенціалу, ухвалення правильних рішень;</li> <li>– навчання індивіда з метою формування навичок пристосування до мінливих соціальних умов, подолання кризових, стресових ситуацій;</li> <li>– отримання знань щодо шкідливості вживання психоактивних речовин, введення здорового способу життя, відповідальної сексуальної поведінки;</li> <li>– навчання людей із особливими потребами з метою формування у них умінь до самообслуговування;</li> <li>– підвищення кваліфікації самого фахівця із соціальної роботи, що працює на рівні ОТГ та мотивації інших фахівців до підвищення кваліфікації;</li> <li>– створення сприятливих умов для навчання, отримання необхідної інформації і знань;</li> </ul>
<p><i>соціально-економічна</i></p>	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– надання консультацій та допомоги з оформлення документів щодо отримання передбачених законодавством соціальних пільг, призначення пенсій, страхових виплат, допомоги, субсидій, пільг, компенсацій, оздоровлення та відпочинку, санаторно-курортного лікування тощо;</li> <li>– здійснення виплат державної соціальної допомоги, компенсацій, грошових виплат тощо;</li> </ul>

Продовження таблиці 3.5

<p><i>соціально-економічна (продовження)</i></p>	<p>– прийом документів та видачу довідок; трудових книжок та пенсійних посвідчень; – здійснення соціально-побутового патронажу; – покращення матеріального становища особи, сім'ї, яка перебуває в СЖО шляхом надання допомоги, консультацій із пошуку роботи, оформлення допомог;</p>
<p><i>аналітико-оцінювальна</i></p>	<p>передбачає: – здійснення моніторингу, оцінки та контролю якості соціальних послуг, що надаються на рівні ОТГ; – аналіз, оцінка результатів власної професійної діяльності, виявлення позитивного та негативного досвіду інтервенційної діяльності, факторів та умов, що впливають на результативність поставленої мети, досягнень; – здійснення контролю за умовами проживання та утримання дітей у спеціальних установах із соціального захисту прав дітей, у навчальних закладах, сімейних формах виховання та державних інституціях для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківських прав; – здійснення супервізії процесу надання соціальних послуг в ОТГ та діяльності фахівців із соціальної роботи;</p>
<p><i>рекламно-пропагандистська</i></p>	<p>передбачає: – проведення інформаційно-просвітницьких заходів з метою профілактики негативних явищ у соціумі, пропагування сімейних форм виховання і соціального захисту жителів ОТГ; – пропаганду та поширення ідей, підвищення обізнаності жителів ОТГ у сфері прав та гарантій соціального захисту; – популяризацію діяльності фахівця із соціальної роботи на рівні ОТГ, форм і методів його роботи; – організація маркетингових кампаній із реклами соціальних послуг; – пропаганда здорового способу життя, організації і планування сім'ї;</p>
<p><i>активізаційна</i></p>	<p>передбачає: – залучення членів громади до вирішення її проблем, активізації ресурсів задля задоволення потреб та інтересів членів ОТГ; – роботу із лідерами громади, формальними лідерами соціальних груп в межах ОТГ з метою активізації їхнього потенціалу задля розвитку ОТГ та покращення умов життєдіяльності населення; – залучення різноманітних установ та організацій з метою організації дозвілля, задоволення навчальних, освітніх, спортивних потреб членів ОТГ; – активізацію потенціалу окремих осіб/сімей із числа клієнтів соціального працівника з метою пошуку виходу із СЖО, стимулювання їх на самопомогу, саморозвиток та самовдосконалення;</p>

дослідниця	<p>передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вивчення, диференціацію та оцінку проблем та потреб жителів ОТГ;</li> <li>– збір даних про зміни, що відбуваються в громаді з метою подальшого використання в процесі вироблення ефективної інтервенції та здійсненні впливу;</li> <li>– дослідження ситуації, що склалася із клієнтом, з метою захисту його прав та інтересів;</li> <li>– дослідження посилення негативних або позитивних факторів соціальної ситуації, що мають вплив на розвиток особистості, групи або громади;</li> <li>– спостереження, вивчення та збір даних про ситуацію, що має місце в ОТГ для звітності перед органами місцевої влади, різними соціальними агенціями, що надають соціальні послуги на рівні конкретної ОТГ; вироблення ефективних механізмів подолання глобальних проблем;</li> <li>– діагностику та аналіз структури, сильних і слабких сторін, потенціалу, проблем ОТГ;</li> <li>– оцінку потенціалу існуючої ОТГ;</li> <li>– проведення різного роду наукових досліджень, збір та аналіз даних, робота із літературними джерелами, оформлення результатів дослідження та їх публікація;</li> <li>– вивчення зарубіжного досвіду організації соціальної роботи та системи надання соціальних послуг на рівні ОТГ та виокремлення перспективних ідей та шляхів їх впровадження у вітчизняну практику.</li> </ul>
------------	---

*\*Джерело: напрацьовано автором дослідження*

Варто зазначити, що фахівець із соціальної роботи в громаді оперує сукупністю функцій у процесі надання соціальних послуг тим, хто цього потребує. Сукупність функцій залежить від специфіки роботи фахівця, посад, які він обіймає, структури соціальної агенції, категорій клієнтів та переліку соціальних послуг, які він надає.

### **3.4. Ролі фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді**

Соціальна робота сама по собі досить концептуально оскаржлива професійна діяльність із конкуруючими і часто суперечливими елементами; із численними сферами та категоріями клієнтів, які потребують допомоги, тому достатньо різними є точки зору науковців щодо визначення і класифікації ролей соціальних працівників у ній.

Саме поняття «роль» на думку, Т. Семигіної, – це набір очікувань або поведінки, асоційованих із позиціями в соціальних структурах<sup>472</sup> (Семигіна, Т., 2007). Роль соціального працівника, на нашу думку, – це те, як його бачать інші,

<sup>472</sup>Семигіна, Т. В. (2007). Соціальна робота (теорія і практика): навчальний посібник. К.: ІПК ДСЗУ, 341.

з чим асоціюють його діяльність. Досить часто роль визначається завданнями, які виконують соціальні працівники, їх робочими функціями, моделями поведінки.

Розчарування і неможливість реалізації основних завдань соціальної роботи як професії<sup>473</sup> (de Fátima de Campos Françaço, Maria, and Roosevelt Moisés Smeke Cassorla., 2004, 211-221); надання екстреної допомоги відповідно до вимог і запитів організації<sup>474</sup> (Georgoussi, E., 2003, 65-71); лімітація / обмеження індивідуальної роботи з клієнтом<sup>475</sup> (Safren, S., Rogers, T., 2001, 629-643) створили прогалини у пізнанні того, якою насправді є роль соціального працівника у XXI столітті. Науковці<sup>476</sup> (Georgoussi, E., 2003; <sup>477</sup> Safren, S., Rogers, T., 2001) вважають, що у сучасному суспільстві роль соціального працівника є більш технічною, ніж практичною, якою б хотілося, щоб вона була.

У зарубіжній та вітчизняній науковій літературі з теорії і практики соціальної роботи є чимало праць, присвячених визначенню ролей соціального працівника в залежності від сфери його професійної діяльності, досвіду, посад, які він займає; особливостей реалізації базових принципів соціальної роботи; її специфіки як професійного виду діяльності в різні епохи та у різних країнах. У контексті здійснюваного дослідження ми стикнулися більше ніж із 3 930 000 публікаціями (станом на січень 2017 року), опублікованими у журналах, які індексуються у міжнародній наукометричній базі Google Scholar, у яких дослідники розкривають ролі соціальних працівників<sup>478</sup> (Google Scholar., 2016). Така велика кількість робіт не дає нам можливості проаналізувати їх в повній мірі, тому ми зосередимо увагу на наукових дослідженнях, присвячених аналізу базових, концептуальних ролей соціального працівника незалежно від періоду і країни, сфери професійної діяльності та спробуємо виокремити ролі, які потенційно мав би виконувати фахівець із соціальної роботи в ОТГ.

Науковці по-різному підходять до виокремлення ролей соціальних працівників та їх характеристик. При цьому, виділяють різноманітну кількість самих ролей: від двох<sup>479</sup> (Barker, R., 1995) до двадцяти<sup>480</sup> (Энциклопедия социальной работы, 1993-1994). Вітчизняні та зарубіжні дослідники активно працюють над систематизацією та узагальненням ролей соціального працівника. Відомо, що рольові репертуари соціальних працівників на різних континентах (Північна та Південна Америки, Європа, Азія, Африка та Австралія) є схожими, проте не ідентичними. Різноманіття рольового репертуару соціального працівника напряму залежить від: рівня інституалізації соціальної роботи як професії; встановлених в межах кожної країни стандартів і вимог до конкретних

---

<sup>473</sup>de Fátima de Campos Françaço, Maria, and Roosevelt Moisés Smeke Cassorla. "Rewards and frustrations of being a social worker: A qualitative study." *Journal of Social Work Practice* 18.2 (2004): 211-221.

<sup>474</sup>Georgoussi, Eugenia. "Research Note Social workers in Greece: how they spend their working hours." *European Journal of Social Work* 6.1 (2003): 65-71.

<sup>475</sup>Safren, Steven A., and Tracey Rogers. "Cognitive-behavioral therapy with gay, lesbian, and bisexual clients." *Journal of Clinical Psychology* 57.5 (2001): 629-643.

<sup>476</sup>Georgoussi, Eugenia. "Research Note Social workers in Greece: how they spend their working hours." *European Journal of Social Work* 6.1 (2003): 65-71.

<sup>477</sup>Safren, Steven A., and Tracey Rogers. "Cognitive-behavioral therapy with gay, lesbian, and bisexual clients." *Journal of Clinical Psychology* 57.5 (2001): 629-643.

<sup>478</sup>Google Scholar. (2016). Roles of social workers in + in+&btnG=&hl=uk&as\_sdt=0%2C5&as\_vis=1

<sup>479</sup>Barker, R. L. (1995). *The social work dictionary* (3rd ed.). Washington, DC: NASW Press

<sup>480</sup>Энциклопедия социальной работы. (1993-1994). В 3 т. Т.3.: Пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 446.

фахівців. Чим більше соціальна робота як професійна діяльність розвинена в тій чи іншій країні, тим більше ролей може виконувати соціальний працівник.

Зазначимо, що до сьогодні в Україні не склалася цілісна картина щодо ролей, які можуть виконувати соціальні працівники. Це пов'язано із соціально-політичними, економічними змінами в світі, що провокують появу нових сфер професійної діяльності соціального працівника, нових категорій клієнтів, впровадження нових посад, «розливанням» соціальної роботи як професії, тобто стиранням її професійних кордонів і переплітання, інколи і злиття із іншими видами професійної діяльності.

Інституалізація професії, утвердження статусу, посади, професійних обов'язків, розширення функціонального поля впливають на визначення рольового репертуару фахівця із соціальної роботи в ОТГ.

При диференціації ролей працівників, які надають соціальні послуги в ОТГ, ми виходимо із позиції врахування діяльності двох категорій фахівців: фахівців із соціальної роботи-адміністраторів та фахівці з соціальної роботи-практиків.

Аналіз наукових праць, присвячених вивченню питання ролей фахівців із соціальної роботи в громаді свідчить, що в переважній більшості дослідженням цього питання займалися зарубіжні науковці. Спробу узагальнити різноманітні класифікації ролей соціальних працівників зробили такі американські науковці, такі як: Р. Баркер (R. Barker)<sup>481</sup> (Barker, R., 1995), Ч. Застров (C. Zastrow) та К. Кірт-Ашман (K. Kirst-Ashman)<sup>482</sup> (Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K., 2004), А. Бровський (A. Broskowski) та М. Єсіан (M. Yessian)<sup>483</sup> (Yessian, M., & Broskowski, A., 1983), Д. Чечак (D. Chedak)<sup>484</sup> (The Roles of a Social Worker., 2016). Серед ролей, які виділяють вище зазначені науковці, можна визначити такі: координатор, медіатор, менеджер, вчитель, тренер, оцінювальник, брокер, мобілізатор, консультант, посередник, адвокат, практик та інші.

Два основних підходи до визначення і класифікації ролей соціальних працівників можна простежити в працях науковців із Австралії, Великої Британії<sup>485</sup> (Mackay, T. & Zufferey, C., 2014) та Нової Зеландії<sup>486</sup> (Staniforth, B., Fouché, C. & O'Brien, M., 2011). М. Пейн (M. Payne) та Л. Домінеллі (L. Dominelli), підсумовуючи наукові дослідження вчених із зазначених країн, структурувати усі ролі у три групи. Так, М. Пейн виділяє такі групи ролей соціального працівника:

– *терапевтичні* – ролі, які сприяють налагодженню процесу інтеракції та рефлексії між соціальними працівниками і клієнтами задля вирішення останніми їх проблем;

– *трансформаційні* – ролі, що сприяють розширенню прав і можливостей знедолених і пригноблених осіб та налагодження взаємного співробітництва і навчання;

---

<sup>481</sup>Barker, R. L. (1995). The social work dictionary (3rd ed.). Washington, DC: NASW Press.

<sup>482</sup>Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K. (2004). *Understanding human behavior and the social environment (4th ed.)*. Brooks/Cole. Thomson Learning, 647 p.

<sup>483</sup>Yessian, M. R., & Broskowski, A. (1983). *Generalists in human-service systems: Their problems and prospects*. Prentice Hall 1983, 184.

<sup>484</sup>The Roles of a Social Worker. (2016). Available at: <https://www.scribd.com/doc/7852257/The-Roles-of-a-Social-Worker>.

<sup>485</sup>Mackay, T. & Zufferey, C. (2014). 'A who doing a what?': identity, practice and social work education. *Journal of Social Work*. Available at <http://dx.doi.org/10.1177/1468017314549537>.

<sup>486</sup>Staniforth, B., Fouché, C. & O'Brien, M. (2011). Still doing what we do: defining social work in the 21st century. *Journal of Social Work*, 11, 2: 191 - 208

– та *соціального порядку* – ролі, що сприяють задоволенню індивідуальних потреб клієнта в період, коли він цього потребує<sup>487</sup> (Payne, M., 2005a).

Л. Домінеллі також виділяє три групи ролей соціального працівника:

– *обслуговуючі* – ролі, що дозволяють покращити умови функціонування індивіда та полегшити процес його адаптації до нових умов; допомога індивіду надається відповідно до чітко визначених критеріїв;

– *терапевтичні* – ролі, що передбачають професійну інтервенцію у справи клієнта з метою покращення умов його функціонування;

– *емансипаторські* – ролі, що дозволяють визначити реальний баланс сил в суспільстві і основні підходи до розподілу ресурсів<sup>488</sup> (Dominelli, L., 2009).

Досить цікавою для нашого дослідження виявилась робота С. Асквіта, К. Кларка та Л. Ватерхауса «Роль соціального працівника у XXI столітті» («The Role of the Social Worker in 21<sup>st</sup> century»), у якій здійснено аналіз концептуальних ролей соціального працівника<sup>489</sup> (Insight 25: The Role of the Social Worker in the 21<sup>st</sup> Century). До них науковці відносять наступні ролі соціального працівника:

– *соціальний працівник-консультант* (counselor or caseworker) – фахівець, який працює з клієнтом на індивідуальному рівні, надаючи йому консультативні послуги, здійснює оцінку індивідуальних потреб і проблем, поведінку клієнта; надає соціальну підтримку та соціальну допомогу;

– *соціальний працівник-захисник* (social worker as advocate) – фахівець, який захищає права та інтереси бідних, соціально виключених осіб, груп (сімей) та громад; здійснює представництво інтересів клієнтів та груп; заохочує клієнтів до обговорення їхніх проблем; надає підтримку індивідам і групам у реалізації їхніх прав і можливостей. Досить часто соціальний працівник-захисник працює із громадою, виступаючи делегатом від громади, представляючи і захищаючи інтереси громади;

– *соціальний працівник-партнер* (social worker as partner) – фахівець, який виступає партнером і працює з особами, групами з особливими потребами через налагодження тісної взаємодії із ними для реалізації програм із соціальної допомоги та соціальної підтримки;

– *соціальний працівник-експерт з оцінки ризиків і потреб* (social worker as assessor of risk and of need) – фахівець, який працює з індивідами і групами з метою оцінки їх ризиків і потреб для розробки програми із соціальної підтримки визначених категорій клієнтів. Досить часто роль соціального працівника-експерта доповнюють роллю представника інтересів або супервізора;

– *соціальний працівник-управляючий випадком* (The social worker as care manager) – фахівець, який здійснює соціальний супровід клієнта на індивідуальному рівні. При цьому безпосередній контакт з клієнтом зводиться до мінімуму; в основному соціальний працівник здійснює оцінку потреб клієнта; влаштування/перенаправлення і координацію надання соціальних послуг спеціалізованими соціальними службами, установами, організаціями; здійснення контролю за якістю надання цих послуг;

---

487Payne, M. (2005a). *Modern Social Work Theory* (Third edition), Palgrave Macmillan, Basingstoke.: 8 - 9.

488Dominelli, L. (2009). *Introducing Social Work*, Polity Press, Cambridge: 12 - 14.

489Insight 25: *The Role of the Social Worker in the 21st Century*. Available at <http://www.gov.scot/resource/doc/47121/0020821.pdf>.

– соціальний працівник-агент соціального контролю (The social worker as agent of social control) – фахівець, який здійснює контроль за системою надання соціальних послуг населенню і забезпечення доступу населення до цих послуг.

Серед російських дослідників значний прорив у визначенні ролей соціальних працівників здійснила І. Зімня. Науковець виділяє 13 професійних ролей соціального працівника: «той, хто здійснює пошук клієнта», брокер, адвокат, оцінювальник, мобілізатор, вчитель, коректор поведінки, консультант, проєктант, менеджер інформації, адміністратор та практик<sup>490</sup> (Зімня, І., 1995).

Серед вітчизняних науковців питанням ролей соціальних працівників цікавилися М. Лукашевич, Т. Семигіна<sup>491</sup> (Семигіна, Т., 2007), В. Сидоров<sup>492</sup> (Сидоров, В., 2000). Так, М. Лукашевич і Т. Семигіна, враховуючи головні цілі практики соціальної роботи, визначені Національною асоціацією соціальних працівників США, виділили чотири групи ролей соціальних працівників в громаді (практичні, посередницькі, адміністративні та ролі, пов'язані із аналізом політики та розвитком систем (табл. 3.6.).

**Таблиця 3.6**

**Ролі соціальних працівників в громаді  
(за М. Лукашевич і Т. Семигіною)\***

<b>Мета діяльності</b>	<b>Ролі</b>
1. Підвищувати здатність клієнта до розвитку, вирішення проблем та подолання труднощів	<b>Практичні:</b> – фасилітатор та заохочувач; – всі терапевтичні ролі (консультант, консультант-клініцист, терапевт групи, сім'ї); – тренер, вчитель соціальних навичок
2. Зв'язувати клієнтів із системами, що надають послуги, ресурси та можливості	<b>Посередницькі:</b> – керівник (управляючий) випадку; – брокер соціальних послуг; – захисник прав та інтересів клієнта;
3. Просувати ефективну та гуманну діяльність систем, що надають послуги та ресурси	<b>Адміністративні:</b> – консультант, експерт соціальних служб; – координатор; – керівник (супервізор)
4. Розвиток та удосконалення соціальної політики	<b>Пов'язані із аналізом політики та розвитком систем:</b> – розробник програм, напрямів роботи; – дослідник; – аналітик; – представник інтересів громад.

\*Джерело: <sup>493</sup> Семигіна, Т. В., 2007, 341.

<sup>490</sup>Зімня, І. А. (1995).Профессиональные роли и функции социального работника (общин проблемы подготовки специалиста).*Российс. ж. социальной работы* . (1), 79–82.

<sup>491</sup>Семигіна, Т. В. (2007). Соціальна робота (теорія і практика): навчальний посібник. К.: ППК ДСЗУ, 341.

<sup>492</sup>Сидоров, В. Н. (2000).Деятельность социального работника: роли, функции и умения. М.: СТИ МГУС, 90.

<sup>493</sup> Семигіна, Т. В. (2007). Соціальна робота (теорія і практика): навчальний посібник / Лукашевич М.П., Семигіна Т.В. К.: ППК ДСЗУ, 341.



В. Сидоров запропонував свою класифікацію ролей соціального працівника та структурував їх у 6 груп: практичні, посередницькі, керівні, дослідницькі, сервісні та латентні ролі (табл. 3.7. ).

**Таблиця 3.7**

**Ролі соціального працівника (за В. Сидоровим)\***

<b>Група</b>	<b>Ролі</b>
Практичні ролі	– учитель соціальних умінь; – аніматор; – консультант-клініцист; – агент з питань соціальних змін; – менеджер; – помічник клієнта; – вуличний працівник.
Посередницькі ролі	– керуючий справами клієнта; – брокер соціальних послуг; – захисник прав та інтересів клієнта.
Керівні ролі	– керівник робочого навантаження; – керівник персоналу; – лідер команди; – адміністратор.
Дослідницькі ролі	– експерт; – дослідник; – аналітик.
Сервісні ролі	– керівник польової практики; – супервізор.
Латентні ролі	– захисник панівного порядку; – донор; – потенційний гнобитель; – брокер у сірих тонах; – всезнайко.

\*Джерело: <sup>494</sup>Сидоров, В. Н., 2000, 90.

Д. Ротман структурує ролі соціального працівника у залежності від змісту їх діяльності в громаді в рамках реалізації певної конкретної моделі, про які мова піде в наступному розділі нашого дослідження. Зокрема, у моделі місцевого розвитку фахівцю із соціальної роботи відведено ролі посередника, організатора соціальних змін; у моделі соціального планування – роль експерта, агента змін; у моделі соціальної дії – роль організатора груп людей<sup>495</sup> (Семигіна, Т., 2004.).

А. Гілхріст виділяє ролі соціального працівника залежно від ключових функцій, які він виконує: організатор, захисник прав, вчитель соціальних вмінь, розхитувач устрою, порадижник<sup>496</sup> (Безпалько, О., 2005).

<sup>494</sup> Сидоров, В. Н. (2000). Деятельность социального работника: роли, функции и умения / В.Н. Сидоров. М.: СТИ МГУС, 90.

<sup>495</sup> Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К.: Видавничий дім «КМ Академія», 180.

<sup>496</sup> Безпалько, О. В. (2005). Соціальна робота в громаді: навчальний посібник. К., 176.

На основі узагальнення та систематизації основних ролей фахівців із соціальної роботи, запропонованих у зарубіжній та вітчизняній науковій літературі, ми виокремили *первинні та вторинні* ролі (табл. 3.8.), які фахівці з соціальної роботи виконують на рівні ОТГ в залежності від покладених на них обов'язків і функцій та схарактеризувати умови, за яких визначені ролі будуть ефективними.

Таблиця 3.8

**Ролі фахівця з соціальної роботи в ОТГ**

Первинні ролі		Вторинні ролі	
Група		Група	
<i>Практичні ролі</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– гіда,</li> <li>– активатора/наставника/помічника-консультанта/катализатора,</li> <li>– терапевта,</li> <li>– радника-консультанта,</li> <li>– агента з питань соціальних змін,</li> <li>– вчителя соціальних вмінь, тренера.</li> </ul>	Дослідницькі ролі	експерта, аналітика, оцінювальника, дослідника.
<i>Посередницькі ролі</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– брокера,</li> <li>– кейс-менеджера,</li> <li>– фахівця управління справами клієнта,</li> <li>– захисника прав та інтересів клієнта / адвоката,</li> <li>– посередника у вирішенні конфліктів,</li> <li>– медіатора.</li> </ul>		
<i>Управлінські ролі</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– менеджера,</li> <li>– організатора,</li> <li>– ініціатора / координатора,</li> <li>– супервізора,</li> <li>– розробника соціальних програм / проектів,</li> <li>– фасилітатора,</li> <li>– мобілізатора ресурсів,</li> <li>– лобіста.</li> </ul>		

\*Джерело: систематизовано автором дослідження.

Фахівець із соціальної роботи є, в першу чергу, практиком, який працює у сфері надання соціальних послуг окремим категоріям клієнтів, так і всій громаді. Домінуючою серед практичних ролей, які виконує фахівець на рівні ОТГ, є **роль гіда (guide)**, особливість якої полягає в тому, щоб «вести» громаду, її членів у «правильному напрямку» Для цього фахівець, опираючись на свої професійні знання і досвід, враховуючи різноманітні чинники і фактори, які сприятимуть або заважатимуть розвитку громади, має визначити та обрати правильний напрям, вектор визначити базові цілі розвитку та шляхи їх досягнення; розробити

стратегію становлення і розвитку як окремих членів ОТГ, так і всієї ОТГ; виявити наявні та залучити потенційно необхідні ресурси для реалізації операційного і стратегічного планів розвитку ОТГ. Водночас громада, її члени мають свідомо розуміти, для чого їм це і що в результаті вони отримують та самостійно прийняти рішення про розвиток середовища, в якому вони живуть. Кваліфікований фахівець із соціальної роботи може стимулювати, мотивувати, координувати, підказувати, допомагати громаді чи окремим її членам у прийнятті правильного рішення; розробці і реалізації плану, програми, проекту, спрямованого на розвиток громади; пошуку необхідних ресурсів; тобто «вести» до мети. Аналіз практики соціальної роботи в громаді за кордоном свідчить, що фахівець із соціальної роботи у ролі гідя є не тільки спостерігачем, консультантом. Він також виступає ініціатором, тобто не просто пропонує допомогу, а стимулює членів громади до певних дій, до пошуку засобів для вирішення проблем, подолання невдоволення серед певних категорій населення громади.

До ефективних умов діяльності фахівця із соціальної роботи в громаді належить: рівень його об'єктивності; відповідальне ставлення до своєї діяльності та до кожного члена громади; відвертість із собою та з членами громади щодо своїх професійних і людських можливостей, потенціалу і досвіду; налагодження контактів всередині ОТГ; вивчення членів громади та взаємовідносин між ними, тенденцій і віянь в громаді, наявних проблем і причин їх виникнення; врахування потреб громади, її членів у процесі планування роботи в ОТГ; доступних ресурсів і можливостей громади. Це дозволить фахівцю отримати повну картину про конкретну ОТГ як про складний ієрархічно вибудований механізм, стиль її життя, найбільш гострі проблеми/групи, які потребують екстреного втручання. У результаті чого фахівець зможе планувати саму роботу в ОТГ і шукати підтримку у місцевого населення у своїх діях, завойовувати авторитет.

*Проведення регулярних зустрічей із членами громади, дискусій і диспутів на тему розвитку ОТГ, обговорення пріоритетності цілей, чіткості та зрозумілості запропонованих ідей, розробки та реалізації проектів є наступною умовою ефективної роботи фахівця. Це також сприятиме формуванню позитивного іміджу, його авторитету в ОТГ, професійному розвитку як кваліфікованого фахівця.*

Важливо, щоб сам фахівець із соціальної роботи ідентифікував себе із громадою, її членами. Тільки після повної ідентифікації, отождоження себе із громадою йому будуть довіряти.

Фахівець із соціальної роботи в громаді у *ролі активатора / наставника / помічника-консультанта / каталізатора (enabler)* допомагає особам, які незадоволені умовами життя в ОТГ і хочуть їх змінити ідентифікувати та структурувати їхні проблеми; здійснює підтримку і стимулює групи до об'єднання їхніх зусиль задля вирішення спільних проблем. А як показує практика, тих, хто незадоволений чимось у громаді, як правило, більшість; однак вони нічого не хочуть змінювати і шукають так званого «цапа відбивайла» для звинувачення його у всіх гріхах. Завдання фахівця із соціальної роботи в ОТГ полягає в ідентифікації таких категорій осіб та надання їм допомоги у вербалізації свого невдоволення; пошуку причин виокремлених і вербалізованих

проблем та вироблені механізмів їх подолання. У таких випадках фахівець може працювати як з окремими індивідами, так і з цілими групами, члени яких мають спільні проблеми. З метою вербалізації проблем та вироблення спільно з клієнтом рішення щодо її подолання. Робота з групами, з цілою громадою пришвидшить процес пошуку рішень у боротьбі із невдоволенням, що панує серед членів ОТГ.

До умов, що впливають на ефективність роботи фахівця із соціальної роботи в ОТГ у ролі наставника помічника відносимо:

– *налагодження хороших міжособистісних контактів.* Створення позитивного, теплого, привітного, відкритого середовища, в якому завжди раді допомогти будь-кому, хто звернеться за допомогою; пошук односторонніх, залучення ресурсів, організація спільної роботи із членами ОТГ на благо громади, створення ініціативних груп тільки сприятиме формуванню позитивного іміджу фахівця, становленню його як професіонала, налагодженню міжособистісних контактів та знайомств;

– *наголошення, підкреслення спільних цілей.* Фахівець із соціальної роботи має спільно із членами громади виробити операційні та стратегічні цілі розвитку ОТГ та механізми їх досягнення. У процесі реалізації операційних цілей члени громади мають бачити чіткий план та роль кожного в ньому. Завдання фахівця із соціальної роботи зводиться до здійснення контролю і коригування їх роботи. При реалізації стратегічного плану розвитку ОТГ інтереси членів громади можуть змінюватися, розділятися, згасати, спричиняючи труднощі, які, в результаті, можуть дезактивувати громаду. Особливим завданням фахівця із соціальної роботи при реалізації стратегічного плану розвитку ОТГ є мотивація членів громади до дій, підбадьорення, заохочення їх, спрощення задач і надання допомоги у прийнятті правильних рішень, здійснення впливу через лідерів на групи в ОТГ з метою створення фасилітуючого середовища для розвитку ОТГ.

Фахівець із соціальної роботи *у ролі терапевта* працює з метою діагностики та «лікування» громади в цілому як об'єкта діяльності відповідного фахівця. Як правило, робота ведеться із формальними лідерами окремих груп в ОТГ з метою виокремлення основних ідей, диференціації проблем, які стратифікують громаду та ділять її на окремі мікрогрупи, що заважає у виробленні єдиного плану розвитку громади. Співпраця із лідерами, окремими спільнотами в межах ОТГ дозволяє заглянути в корінь проблеми та працювати над їх подоланням, що сприятиме більш ефективному функціонуванню ОТГ як інтегративного утворення.

Для ефективної роботи фахівець із соціальної роботи в ОТГ у ролі терапевта має:

- володіти знаннями про походження, історію громади;
- розуміти звичаї, традиції громади, знати їх походження;
- дослідити організацію влади в ОТГ, механізми розподілу ресурсів та залучення членів громади до діяльності на користь громади, ролі та систему взаємостосунків у межах ОТГ.

До практичних ролей фахівця із соціальної роботи в ОТГ можна віднести також ролі:

**порадника-консультанта** (counselor). Фахівець із соціальної роботи в ОТГ допомагає клієнтам виразити їхні потреби, уточнити проблеми, дослідити стратегії їх вирішення; застосовує стратегію втручання для розвитку і розширення можливостей клієнтів задля вирішення їхніх проблеми у більш ефективний спосіб. Основна функція цієї ролі полягає в розширенні можливостей клієнтів через апелювання до їх сильних сторін і здібностей в напрямі подолання власних проблем;

**агента з питань соціальних змін** (community change agent). Фахівець із соціальної роботи сприяє здійсненню соціальних змін в ОТГ, особливо у сфері забезпечення доступу до надання якісних соціальних послуг тим, хто цього потребує. Використовуючи модель вирішення проблем фахівець із соціальної роботи виявляє соціальні проблеми, конкретні потреби членів ОТГ, класифікує відповідні факти, вивчає думку громадськості, налагоджує взаємодію із відповідними соціальними установами і на основі отриманих результатів планує соціальні зміни;

**вчителя соціальних вмінь** (educator) або **тренера** (trainer). Фахівець із соціальної роботи в ОТГ у ролі вчителя соціальних вмінь забезпечує передачу громаді необхідної інформації, знань, що допоможе членам громади розвивати відповідні вміння і навички, спрямовані на саморозвиток, розвиток громади, використання наявних та пошук необхідних ресурсів, бюджетування; консультування щодо виховання дітей та догляду за ними, налагодження ефективної комунікації; профілактику хвороб, що передаються статевим шляхом, злочинності, вживання психоактивних речовин тощо; сформувати вміння до самообслуговування людей із особливими потребами; формування навичок із попередження і розв'язання конфліктів, ухвалення правильних рішень; навчання індивіда пристосовуванню до плінних, змінних соціальних умов, долати самотійно кризові, стресові ситуації.

Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ реалізує і посередницьку складову соціальної роботи, тобто виступає посередником між клієнтом та іншими соціальними службами, установами та організаціями задля захисту прав та інтересів клієнта, ведення переговорів від імені клієнта; забезпечення клієнта адекватними, своєчасними послугами; координує роботу з вирішення СЖО клієнта шляхом об'єднання зусиль різних фахівців, соціальних агенцій. Виступаючи посередником, фахівець із соціальної роботи в громаді, як правило, працює на індивідуальному рівні. Варіюються також ролі, які може реалізовувати фахівець із соціальної роботи в ОТГ, надаючи послуги із посередництва: від захисту прав та інтересів клієнта на рівні ОТГ до лобювання інтересів конкретної категорії через внесення змін в чинне законодавство або затвердження нормативно-правового акту, спрямованого на їх соціальний захист.

Надаючи послуги із посередництва, фахівець із соціальної роботи виступає у **ролі брокера** (broker), тобто забезпечує індивідів, сім'ї, групи, організації, громаду доступом до ресурсів і соціальних послуг, є провайдером необхідної інформації щодо пошуку та залучення необхідних ресурсів; направляє осіб, які потребують соціальної допомоги, у відповідні соціальні служби для отримання більш якісних, спеціалізованих соціальних послуг; здійснює моніторинг надання соціальних послуг.

Задля ефективної діяльності фахівець із соціальної роботи в ОТГ у ролі брокера має:

- формувати базу соціальних служб, установ та організацій державної та недержавної форм власності із переліком соціальних послуг, які вони надають та категорій клієнтів, з якими відповідні служби працюють;

- збирати необхідну інформацію про наявні та потенційні ресурси на рівні громади та постійно її оновлювати;

- володіти інформацією про потреби клієнтів, які проживають у межах ОТГ.

Досить часто у професійній діяльності фахівця із соціальної роботи роль брокера тісно переплітається із роллю кейс-менеджера (case manager).

Фахівець із соціальної роботи у ролі **кейс-менеджера, або фахівця з управління справами клієнта** (case manager) працює спільно з клієнтом та реалізує діяльність, спрямовану на задоволення індивідуальних потреб клієнта через забезпечення комплексного отримання необхідних соціальних послуг у випадку, якщо клієнт:

- не може самостійно вирішити одну або кілька проблем;

- має розлади адаптації, внаслідок чого відбулася повна або часткова втрата здатності до соціального обслуговування;

- має комплекс соціальних, психологічних, медичних та інших проблем;

- проблема клієнта має специфічний характер і при її вирішенні необхідна стороння допомога.

Як правило, клієнтами фахівця із соціальної роботи на рівні ОТГ є люди похилого та літнього віку, особи з інвалідністю, особи, які постраждали від домашнього насильства.

До ефективних умов діяльності фахівця із соціальної роботи у ролі кейс-менеджера, або фахівця із ведення випадку можна віднести:

- чітке планування діяльності, що передбачає розробку плану індивідуальної роботи для кожного конкретного клієнта;

- особиста відповідальність за виконання запланованого;

- створення і підтримка професійних зв'язків у сфері надання соціальних послуг та координація зусиль між усіма учасниками процесу задля надання якісних та необхідних соціальних послуг кожному клієнту;

- контроль та моніторинг якості та своєчасності надання послуг відповідно до розробленого плану дій.

Працюючи у сфері надання посередницьких послуг фахівець із соціальної роботи в ОТГ може виступати і у **ролі захисника прав та інтересів клієнта / адвоката** (advocate). Метою його діяльності у визначеній нами ролі є відстоювання прав клієнта чи групи клієнтів, що передбачає діяльність спрямовану на отримання необхідних ресурсів, допомоги задля задоволення потреб й інтересів клієнта чи групи клієнтів у законний спосіб через налагодження взаємодії із соціальними інституціями. Як правило клієнтами фахівців із соціальної роботи у ролі захисника прав та інтересів є жителі ОТГ, які не здатні самостійно обґрунтувати й отримати передбачену їм законодавством України послуги. Це особи з інвалідністю, нужденні, діти, які потребують якісних соціальних послуг. Часто фахівець із соціальної роботи, виступаючи представником інтересів клієнта, співпрацює із поліцією для посилення

особистого захисту особи, яка цього потребує. У ролі захисника прав та інтересів клієнта, фахівців із соціальної роботи можуть також виступати як позивачі для захисту прав дитини у випадку їх порушення; адвокат для захисту і відстоювання прав клієнта; експерт для дослідження ситуації, що склалася із клієнтом і захисту його прав та інтересів.

Для успішної діяльності фахівець із соціальної роботи у ролі захисника прав та інтересів клієнта чи групи клієнтів має бути цілеспрямованим, безкорисливим, швидко приймати рішення і нести за них відповідальність тощо.

Фахівець із соціальної роботи в громаді змушений приміряти **роль посередника у вирішенні конфліктів** (negotiator). Так як громада – це складний соціальний механізм, який включає різноманітні групи, об'єднання людей, які формуються за інтересами, потребами, ресурсами, тому часто в ОТГ виникають різноманітні конфлікти. Завдання фахівця із соціальної роботи полягає, насамперед, у попередженні виникнення різноманітних конфліктів та їх подолання. Задля цього фахівець зобов'язаний збирати, фільтрувати та передавати інформацію в межах різних систем клієнтів і їх оточення<sup>497</sup> (Kirst-Ashman, K. & Hull Jr, G., 2014).

До ефективних умов діяльності фахівця із соціальної роботи у ролі посередника у вирішенні конфліктів можна віднести:

- об'єктивність і нейтральність; це означає, що фахівець має вислухати кожного, не приймаючи позиції жодного, допомогти знайти взаємовигідні позиції для кожного та перетворити конфліктуючі сторони на партнерів;

- контроль за власними емоціями та готовність до вирішення конфлікту; фахівець із соціальної роботи має бути нейтральною особою у вирішенні конфліктів, вміти контролювати свої емоції, зберігати спокій та рівновагу при цьому, висловлювати та проявляти готовність до вирішення конфлікту між опонентами;

- володіння мистецтвом введення переговорів; фахівець із соціальної роботи має мати власну позицію у вирішенні конфлікту між опонентами, бути спрямованим на переговори та вміти їх вести.

Близькою до ролі фахівця із вирішення конфліктів є роль медіатора. Фахівець із соціальної роботи у **ролі медіатора** (mediator) також бере активну участь у вирішенні конфліктів, налагодженні взаємодії між опонентам; допомагає окремим особам, групам побачити свої відмінності, розбіжності та виробити спільний план дій на розвиток їх і громади в цілому. Медіатор може діяти на рівні індивідів, груп та громади; має бути готовим до зміни співвідношення сил і розвитку конфліктної ситуації; має забезпечити доступ до інформації, надати необхідні знання і за допомогою впливу на переконання і поведінку конфліктуючих, допомогти опонентам конфлікту прийти до спільного рішення.

На відміну від посередника, який займає позицію більш нейтральну у вирішенні конфліктів в ОТГ, медіатор цілеспрямовано підключається до вирішення конфлікту на будь-якій його стадії та активно працює над його вирішенням. Тому ми можемо говорити про медіатора, як про: «відкривача» комунікаційних каналів для конфліктуючих сторін, «глас закону», який

---

<sup>497</sup>Kirst-Ashman, K. K., & Hull Jr, G. H. (2014). *Brooks/Cole empowerment series: Generalist practice with organizations and communities*. Cengage Learning.

допомагає сторонам конфлікту зайняти рівноправні позиції у його вирішенні, «організатора процесу переговорів», «тренера» переговорного процесу, «експандера ресурсів»; «дослідника проблеми», «реаліста» та «лідера» у вирішенні конфліктів<sup>498</sup> (Короткий курс лекцій, 2017).

Як вже було зазначено, фахівець із соціальної роботи в ОТГ працює з різними категоріями клієнтів, які потребують сторонньої допомоги у вирішенні власних проблем. Це можуть бути як окремі індивіди, тобто особи, які перебувають в СЖО, групи та вся громада вцілому, що є свідченням того, що фахівець із соціальної роботи в ОТГ працює на індивідуальному, тобто мікрорівні, на груповому – мезорівні, та на рівні громади, що є макрорівнем соціальної роботи. Варто також зазначити, що залежно від посади та обов'язків, якими наділений фахівець із соціальної роботи, він може працювати не тільки в площині надання практичних (реалізувати практичну соціальну роботу) та посередницьких послуг, але й займати керівні позиції, – бути управлінцем, адміністратором у сфері надання соціальних послуг. Науковці по різному підходять до класифікації управлінських ролей фахівця із соціальної роботи. Так, Г. Мінцберг виділяє три рівні у класифікації управлінських ролей фахівця: міжособистісний, інформаційний, рівень прийняття рішень<sup>499</sup>, с. 59 (Соціальна робота в Україні: перші кроки., 2000). В. Сидоров розглядає їх на двох рівнях: індивідуальному та організаційному<sup>500</sup> (Соціальна робота в Україні: перші кроки., 2000). На основі аналізу наукової літератури ми вважаємо за необхідне виділити такі управлінські ролі фахівця із соціальної роботи на рівні ОТГ:

**менеджера** (general manager / manager). Фахівець із соціальної роботи у ролі менеджера бере на себе адміністративну відповідальність за організацію і надання якісних та доступних соціальних послуг населенню на рівні ОТГ через діяльність соціальних служб, установ та організацій локального рівня; виступає адміністратором і координатором соціальних програм і проєктів, які реалізуються на рівні ОТГ та здійснює оцінку їх ефективності;

**організатора** (organizer). Фахівець із соціальної роботи залучений до організації громади, що включає економічний, політичний, соціальний розвиток, розвиток ОТГ як єдиного організму. На початковому етапі своєї роботи із членами ОТГ фахівець приміряє на себе роль організатора, надаючи допомогу у створенні мікрогруп, об'єднань, які виступлять його односторонніми і підтримають його у реалізації планів і програм на рівні громади; ініціюючи та організовуючи зустрічі, залучаючи владу, налагоджуючи контакти як в межах громади, так і ззовні, здійснюючи пошук ресурсів з метою популяризації своєї діяльності та реалізації розроблених програм і проєктів, спрямованих на розвиток громади;

**того, хто кидає виклик** (challenger), **ініціатора / координатора** (Initiator/coordinator) – ролі, які досить близькі за змістом. Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ ініціює і координує діяльність, спрямовану на зміни, розвиток громади та її членів через кооперацію самих членів громади. Він також займається вирішенням питання наявної нерівності в розподілі влади і ресурсів.

<sup>498</sup>Короткий курс лекцій з дисципліни «Конфліктологія в соціальній роботі». [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://studme.com.ua/19151028/psihologiya/konfliktologiya\\_v\\_sotsialnoy\\_rabote.htm](http://studme.com.ua/19151028/psihologiya/konfliktologiya_v_sotsialnoy_rabote.htm)

<sup>499</sup>Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В. Полтавця. К.: Видавничий дім “KM Academia”, 2000., 236.

<sup>500</sup> Там само.



У такому випадку, фахівець зобов'язаний кинути виклик існуючій політиці для того, щоб змінити ситуацію в ОТГ, залучившись підтримкою однодумців. Фахівець із соціальної роботи у ролі того, хто кидає виклик, має також протистояти фактам дискримінації, антигуманного, зневажливого ставлення до окремих категорій населення, які також є членами ОТГ;

**розробника соціальних програм / проектів (developer).** Фахівець із соціальної роботи у ролі розробника соціальних програм / проектів ініціює та заохочує членів ОТГ об'єднуватися в команди, групи задля отримання нових та вдосконалення існуючих знань, вмінь і навичок, обмін наявним досвідом заради розвитку громади та її членів з метою розробки різних соціальних програм, проектів, спрямованих на покращення умов життєдіяльності членів громади;

**фасилітатора (facilitator).** Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ у ролі фасилітатора об'єднує членів громади задля впровадження змін через налагодження комунікації; є лідером групи, команди і забезпечує ефективну командну взаємодію між усіма членами групи (групи взаємодопомоги, освітні групи, терапевтичні групи, фокус-групи), команди задля отримання якісних соціальних послуг; працює з клієнтами, надаючи консультаційні послуги, поради, заохочує членів ОТГ працювати задля досягнення і реалізації своєї мети;

**мобілізатора ресурсів (mobiliser).** Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ у ролі мобілізатора ресурсів ідентифікує та мобілізує ресурси для задоволення потреб громади та її членів; організовує і групує членів громади задля спільного вирішення проблем, що виникають;

**лобіста (lobbyist).** Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ у ролі лобіста є політично активним і бере участь у захисті прав окремих груп та громад у випадку їх порушення, або лобіює їхні інтереси у сфері прийняття нормативно-правових актів, затвердженні постанов, розподілі ресурсів на рівні громади та держави в цілому.

Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ для надання якісних соціальних послуг тим, хто цього потребує, у першу чергу, має зосередити свою увагу на діагностиці проблем членів ОТГ, визначенні їх потреб й інтересів; дослідити специфіку надання соціальних послуг на рівні ОТГ; визначити категорії клієнтів, які потребують допомоги. Тобто, як стверджують світила теорії і практики соціальної роботи, визначні науковці і практики, такі як Дж. Адамс, М. Річмонд, А. Соломон – провести дослідження і встановити правильний «соціальний діагноз» громаді і тільки тоді планувати свою діяльність на рівні ОТГ. Ролі науковця, дослідника, аналітика, експерта, які виконує фахівець із соціальної роботи в ОТГ, дозволять визначати основні напрями організації соціальної роботи в ОТГ, сфери надання соціальних послуг, категорій клієнтів та уникнути помилок у своїй роботі. Та головне, група дослідницьких ролей фахівця із соціальної роботи сприяє розвитку соціальної роботи як науки, яку можна вважати основою для просування практики соціальної роботи.

До групи дослідницьких ролей фахівця із соціальної роботи в громаді, які на нашу думку, є вторинними, можна віднести такі ролі, як **роль експерта (expert).** Фахівець із соціальної роботи у цій ролі має донести до громади необхідну інформацію, дані результатів дослідження, надати поради, підібрати методи, запропонувати джерела для пошуку ресурсів, необхідних для розвитку ОТГ. Фахівці із соціальної роботи-експерти, як правило, є компетентними у декількох

сферах соціальної роботи. При цьому діяльність самого фахівця у ролі експерта зводиться до проведення досліджень, консультування, інформування населення та органів місцевої влади про можливості, ресурси, методи соціальної роботи. Питання навіювання, насадження, пропонування своєї думки, ідей з боку фахівця у цьому випадку повністю відкидається. Громада сама має прийняти рішення про подальшу роботу і дії.

Фахівець із соціальної роботи-експерт може спеціалізуватися на *діагностиці та аналізі* структури, сильних і слабких сторін, потенціалу, проблем громади; *оцінці* потенціалу існуючої громади. Особливо така процедура є необхідною в процесі побудови стратегічного плану розвитку ОТГ.

Необхідною умовами ефективної роботи фахівця із соціальної роботи-експерта, на нашу думку, є:

– *володіння дослідницькими навиками*. Знання та вміння із організації і проведення досліджень є необхідними фахівцю для реалізації дослідницького проекту; при визначенні причинно-наслідкових зв'язків проблем, що існують в ОТГ та їх впливу на ефективне функціонування громади; при формулюванні цілей розвитку ОТГ тощо. При цьому, варто зазначити, що фахівець із соціальної роботи в ОТГ сам може і не проводити дослідження, а тільки трактувати їх результати, проведеного експертом – аутсорсером та інформувати громаду про них.

– *володіння інформацією* про хід та результати досліджень, події та факти, які мають місце в інших ОТГ, що є необхідним при плануванні та проектуванні діяльності фахівців у конкретній ОТГ; працювати на випередження і прораховувати можливості виникнення типових соціальних проблем у довіреній йому громаді, отримання досвіду дій в тій чи іншій ситуації; вивчення досвіду інших ОТГ для впровадження кращих ідей або ж уникнення помилок у своїй роботі;

– *володіння знаннями, сформованість вмінь та навиків щодо застосування форм і методів* роботи з різними категоріями клієнтів на рівні ОТГ для вирішення їхніх проблем. Індивідуальний, творчий підхід, принцип домінування досвіду, верифікація форм і методів тільки сприятиме ефективності у роботі соціального працівника;

– *поінформованість, володіння знаннями та вміннями* із пошуку ресурсів, розробки та реалізації планів, проектів, програм, знати, де знайти, як залучити і як щось змінити – домінуючі якості фахівця із соціальної роботи у ролі експерта;

– *моніторинг і оцінка якості наданих соціальних послуг в громаді, реалізованих програм і проектів*, вміння донести до членів громади результати вчинених дій, реалізованих заходів та їх вплив на розвиток громади – ще одна невід'ємна умова ефективної діяльності фахівця-експерта.

**аналітика, оцінювальника** (analyst / evaluator). Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ у ролі аналітика, оцінювальника детермінує вагомість впровадження, реалізації певних соціальних програм і проектів у громаді;

**дослідника-аутсорцера** (researcher). Фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ у ролі дослідника аналізує та оцінює інтервенції, розроблені та зrealізовані у практиці соціальної роботи програми та проекти, здійснює критичний аналіз наукової літератури із проблематики, що його цікавить з метою висвітлення основних аспектів.

Проте, які свідчить аналіз практики та організації діяльності соціального працівника в громаді за кордоном, не існує випадків, коли б фахівець із соціальної роботи виконував тільки одну роль в громаді. Як правило, діяльність фахівця передбачає поєднання декількох ролей. Комбінація буде відрізнятися в залежності від посадових обов'язків, якими наділений фахівець із соціальної роботи в громаді, від функцій, які він реалізує в громаді та від досвіду роботи у довіреній йому сфері соціальної роботи.

### **Висновки до розділу 3**

Здійснений аналіз основних підходів до розуміння суті, змісту та структури соціальної роботи в територіальній громаді, нормативно-правового забезпечення її організації та здійснення дав змогу спроектувати модель фахівця з соціальної роботи в громаді як суб'єкта надання соціальних послуг у територіальній громаді; визначити структура його професійної діяльності.

З'ясовано, що впровадження посад фахівців із соціальної роботи в ОТГ перебуває на первинному етапі (тільки з 2016 року в Україні передбачено запровадження посади фахівця із соціальної роботи та спеціаліста з питань захисту прав дітей у штатному розписі виконавчого органу ОТГ), тому розробка моделі фахівця з соціальної роботи в ОТГ та моделі його професійної діяльності має проєктивний характер. Встановлено, що метою діяльності фахівця з соціальної роботи в ОТГ є організація, адміністрування і надання соціальних послуг на рівні ОТГ тим, хто цього потребує за принципом «єдиного вікна» шляхом: створення й утримання відповідних закладів або об'єднання суміжних ОТГ для створення, фінансування такого закладу з надання соціальних послуг особам/сім'ям, що перебувають в СЖО; замовлення соціальних послуг у недержавних громадських організаціях або залучення непрацюючих фізичних осіб до надання соціальних послуг і виплати їм компенсації за надання соціальних послуг. Визначено, що мета діяльності фахівців є надто широкою і передбачає залучення двох ланок спеціалістів: фахівця із соціальної роботи (кваліфікаційна вимога – вища освіта другого рівня за ступенем магістра відповідної спеціальності) – перша ланка – як адміністратора соціальних послуг та соціального працівника (кваліфікаційна вимога – вища освіта першого рівня за ступенем бакалавра відповідної спеціальності) – друга ланка – як безпосереднього надавача соціальних послуг клієнтам. Схарактеризовано завдання, функції, ролі адміністраторів соціальних послуг та фахівців-практиків; висвітлено види соціальних послуг, що надаються на рівні ОТГ відповідно до чинного законодавства та розкрито механізми їх надання; визначено та структуровано категорії отримувачів соціальних послуг за універсальними та специфічними ознаками; визначено знання, вміння і навички, якими має володіти фахівець із соціальної роботи в ОТГ. Визначено, що окрім знань, вмінь і навичок, фахівець із соціальної роботи в ОТГ має керуватися принципами етики соціальної роботи; сповідувати характерні для означеної професійної групи цінності; діяти відповідно до моральних норм і правил; володіти особистісними та професійними якостями і характеристиками.

## РОЗДІЛ IV.

### ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ТЕОРІЙ У ПРАКТИКУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

#### 4.1. Сутність і роль теорій соціальної роботи у професійній діяльності соціального працівника

У сучасних умовах розвитку соціальної роботи як практичного виду діяльності виникає необхідність в узагальненні наявного досвіду роботи з клієнтами, які перебувають в СЖО та пошуку і розробці нових, більш ефективних форм і методів надання соціальних послуг тим, хто цього потребує. Збільшення кількості соціальних служб, установ й організацій державної та недержавної форм власності, розширення спектру соціальних послуг, що надаються та одночасне збільшення споживачів цих послуг вимагає від уряду країни прийняття негайного рішення щодо забезпечення належного доступу до гарантованих державою послуг. Створення мережі соціальних закладів, які б надавали соціальні послуги за місцем проживання клієнта є важливим завданням для Міністерства соціальної політики. Це нерозривно пов'язано із політичними, економічними та соціальними процесами, що відбуваються в державі: реформа суспільно-політичного устрою країни (децентралізація влади), затвердження нормативно-правових актів, спрямованих на покращення матеріального становища українців (субсидії, матеріальні допомоги, ваучери на навчання тощо). Забезпечення соціальних закладів, які б надавали соціальні послуги на рівні ОТГ високо кваліфікованими кадрами є не менш важливим завданням. Тому, в процесі професійної підготовки, майбутніх соціальних працівників, орієнтованих на роботу в громаді, доцільно озброїти відповідними знаннями, вміннями і навичками з організації соціальної роботи на рівні ОТГ, специфіки їхньої діяльності в громаді з різними категоріями клієнтів в процесі надання визначених законодавством соціальних послуг тощо.

Перед початком роботи в громаді соціальні працівники мають задати собі запитання: чому люди страждають; що я можу зробити, щоб полегшити їхні страждання; які у них проблеми і як я можу допомогти у їх вирішенні; як мені діяти в даному випадку; який метод застосувати?

Інформування жителів ОТГ про специфіку роботи соціальних працівників; види послуг, які надаються; випадки, коли можна і треба звертатися за допомогою є першочерговим завданням фахівців із соціальної роботи в громаді. Проблематичною є робота соціального працівника на рівні ОТГ селищного та сільського типу. Малочисельні громади дозволяють охопити усіх жителів необхідними послугами. Однак, досить складно налагодити співпрацю з місцевими жителями для надання їм кваліфікованої допомоги та послуг. У більшій мірі, на нашу думку, це пов'язано із не розумінням особливостей роботи

і функціональних обов'язків соціальних працівників, не бажанням звертатися за допомогою до них через низку причин (бояться розголошу інформації, осуду з боку сусідів, знайомих, вірять у безпорадність та непотрібність соціального працівника, тощо) або таке бажання з'являється вкрай рідко. У такому випадку, найважливіше завдання фахівця з соціальної роботи в громаді у перші тижні його роботи полягає у доведенні до відома жителів ОТГ мети своєї діяльності, обов'язків, функцій і професійних завдань.

Приступити до реалізації професійних завдань, зрозуміти та встановити причинно-наслідкові зв'язки між поведінкою, інтересами, стилем і рівнем життя жителів ОТГ та їх соціальними проблемами допоможуть знання з теорій соціальної роботи.

З метою визначення суті поняття «теорія соціальної роботи» та виокремлення ефективних на рівні ОТГ теорій вважаємо за доцільне конкретизувати сам термін «теорія». Так, на думку А. Котрел (A. Cottrell) «теорія» – це сукупність ідей, які допомагають пояснити суть явища або процесу, передумови їх виникнення і протікання та дати прогностику його розвитку на майбутнє. Теорії будуються на основі попереднього досвіду та причинно-наслідкових зв'язків, але не мають доказовості, тобто побудовані на припущеннях<sup>501</sup> (Cottrell, A., 1964). Дж. Томпсон (J. Thompson) притримується схожої позиції і під «теорією» розуміє «спробу пояснити і зрозуміти сукупність взаємопов'язаних між собою ідей, які дають нам уявлення про певне поняття»<sup>502</sup> (Thompson, J., 1993, 173-189.). Дж. Макдональдс (G. Macdonald) і Б. Шелдон (B. Sheldon) під «теорією» розуміють загальні принципи, базові положення, комплекс поглядів та ідей, отриманих у результаті досліджень, що дають можливість пояснювати і витлумачувати факти<sup>503</sup> (Sheldon, B., & Macdonald, G., 2010).

Основні наукові підходи до розуміння поняття «теорія» можна структурувати у дві групи: одні доводять, що теорія існує задля пояснення закономірностей природи, суспільства, мислення в конструктивній формі (Дж. Макдональдс, Б. Шелтон); інші (С. Бакет (Backett)<sup>504</sup> (Beckett, C., & Horner, N., 2015), М. Неш (M. Nash)<sup>505</sup> (Kieran, O., Munford, R., O'Donoghue, K., & Nash, M., 2005) менш категоричні у визначенні «теорії» й асоціюють її з «картою», через яку відбувається взаємодія з практикою.

На основі вивчення різних підходів до визначення «теорії» М. Пейн, запропонував своє трактування означеного поняття. Науковець під «теорією» розуміє генералізовану сукупність ідей, які описують і пояснюють наші знання про світ, що нас оточує, в конструктивній формі.

Щодо «теорії соціальної роботи», М. Лукашевич, І. Мигович і Є. Холостова під «теорією соціальної роботи» (ТСР) розуміють науку про закономірності та принципи функціонування і розвитку конкретних соціальних процесів і явищ<sup>506</sup>;

---

<sup>501</sup>Cottrell, A. H. (1964). Theory of crystal dislocations. 91 p.

<sup>502</sup>Thompson, J. B. (1993). The theory of the public sphere. *Theory, culture & society*, 10(3), 173-189.

<sup>503</sup>Sheldon, B., & Macdonald, G. (2010). *A textbook of social work*. Routledge.

<sup>504</sup>Beckett, C., & Horner, N. (2015). *Essential theory for social work practice*. Sage.

<sup>505</sup>Kieran, O., Munford, R., O'Donoghue, K., & Nash, M. (2005). *Social work theories in action*. Jessica Kingsley Publishers

<sup>506</sup>Холостова, Е. (1998). *Теория социальной работы: учебник*. М.: Юрист, 334.

<sup>507</sup> (Лукашевич, М., & Мигович, І., 2003; Холостова, Е., 1998.), відносин, їх динаміки під цілеспрямованим впливом організаційних, психолого-педагогічних і управлінських факторів при захисті громадянських прав і свобод особи у суспільстві»<sup>508</sup> (Лукашевич, М., & Мигович, І., 2003). Проте, у своєму визначенні науковці зовсім не враховують практики соціальної роботи та знань, що допомагають зрозуміти її зміст.

Прихильниками практико-орієнтованого підходу до визначення «ТСР» є британець М. Пейн<sup>509</sup> (Payne, M., 2015) та українець Л. Тюптя<sup>510</sup> (Тюптя, Л., 2017). Останній під «ТСР» розуміє «систему основних ідей у суспільній сфері, знань, форм наукового пізнання, що дає цілісне уявлення про закономірності і суттєві зв'язки дійсності. Критерієм і основою розвитку теорії соціальної роботи є практика»<sup>511</sup> (Тюптя, Л., 2017). М. Пейн визначає «ТСР» як «твердження стосовно того, чим є соціальна робота; що повинен робити соціальний працівник у різних ситуаціях»<sup>512</sup> (Payne, M., 1991). При цьому, дослідник розглядає кожен теорію крізь призму практики, з точки зору перспективи (значення теорії для розвитку соціальної роботи), теоретичної бази (концепції, ідеї, на яких базується процес застосування теорії в соціальній роботі) та моделі практики (стратегії, техніки втручання, що пропонує конкретна теорія)<sup>513</sup> (Payne, M., 1991). Узагальнивши погляди М. Пейна можна зробити висновок, що «ТСР» є «усе те, що допомагає фахівцям робити і зрозуміти соціальну роботу»<sup>514</sup> (Payne, M., 2015).

На основі аналізу основних підходів до визначення суті поняття «ТСР» Л. Тюптя, у своєму підручнику «Соціальна робота», узагальнила основні підходи до трактування поняття «теорія соціальної роботи», які подані у вітчизняній та зарубіжній науковій літературі. «ТСР» у науковій літературі визначаються як: «1) логічне узагальнення досвіду суспільної практики, яке ґрунтується на глибокому вивченні суті досліджуваного явища та розкриває його закономірності; 2) комплекс поглядів та ідей, які дають можливість витлумачувати і пояснювати факти; 3) найрозвиненіша форма наукового знання, яка дає цілісне відображення найважливіших зв'язків певної галузі дійсності»<sup>515</sup> (Тюптя, Л., 2017).

Осмилення різних підходів до трактування «ТСР» дає підстави для формулювання власного визначення означеного поняття. Ми під «ТСР» розуміємо сукупність сформованих під час пізнавальної, практичної діяльності ідей, уявлень, концепцій щодо осмилення мети, завдань і ролі соціальної роботи, тенденцій її розвитку, моделей практики та технік інтервенції.

Наявність у науковій літературі теоретико- та практико-орієнтованих підходів до визначення «ТСР» доводять важливість як науки так і практики для соціальної роботи як сфери професійної діяльності. На думку Де Круза, наука неварта нічого, якщо вона немає жодного практичного застосування або не слугує

<sup>507</sup>Лукашевич, М. П., & Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи. К.: МАУП, 2003, 168.

<sup>508</sup>Лукашевич, М. П., & Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи. К.: МАУП, 2003, 168.

<sup>509</sup>Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press. 442.

<sup>510</sup>Тюптя, Л. Т. (2017). Соціальна робота. [Електронний ресурс]. *Режим доступу: pidruchniki. ws.*

<sup>511</sup>Тюптя, Л. Т. (2017). Соціальна робота. [Електронний ресурс]. *Режим доступу: pidruchniki. ws.*

<sup>512</sup>Payne, M. (1991). *Modern Social Work Theory: a Critical Introduction*. L.

<sup>513</sup> Там само.

<sup>514</sup>Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press. 442.

<sup>515</sup>Тюптя, Л. Т. (2017). Соціальна робота. [Електронний ресурс]. *Режим доступу: pidruchniki. ws.*

основою для покращення практичної сфери соціальної роботи або поширення кращих практик<sup>516</sup> (Payne, M., 2015).

Зазначимо, що на різних етапах становлення соціальної роботи як професійного виду діяльності виділяють не тільки різні підходи до трактування суті означуваного поняття, але і різні підходи до їх класифікації. Зародження «ТСП» пов'язують із періодом визначення сутності соціальної ролі, змісту благодійності і соціальної допомоги. Однак вперше термін «ТСП» був науково обґрунтований значно пізніше – тільки в кінці ХІХ століття. Автори ранніх праць із соціальної роботи аналізували: вплив суб'єктів соціальної роботи на можливість покращити життєві, фінансові умови її об'єктів; конкретні форми соціальної допомоги та особливості їх надання; розробляли та визначали ефективні механізми роботи соціальних установ; методи дослідження соціальних проблем і потреб людей тощо.

20-60 роки ХХ століття є наступним етапом у розвитку ТСП. Це період домінування психологічних підходів у ТСП, які передбачали застосування різноманітних технік психологічного впливу на об'єкт, розвиток мотивації та продукування змін.

Середина ХХ століття – третій етап у становленні ТСП – асоціюється із розвитком соціологічних підходів у ТСП, а саме соціально-реформістських та соціально-організаційних. Цей період дав поштовх для розвитку правової основи соціального захисту населення та соціальної політики. Домінуючими у ТСП стають: системні уявлення про людину і суспільство; ідеї про необхідність реформування соціальної роботи, соціальної політики держави з метою забезпечення гармонійного розвитку людини, громади та суспільства. Водночас, перед ТСП ставлять нелегке завдання – з'ясувати основну причину соціальних проблем: людина або соціальне середовище, суспільні відносини чи суспільство вцілому. Виокремлення основних причин та їх ієрархія ініціювали розвиток різних напрямів у ТСП: ідея того, що першоосновою проблем у соціальній роботі є людина вилилася в розвиток соціально-психологічного та соціально-педагогічного напрямів в ТСП; переконання у тому, що першопричиною проблем є суспільство, його устрій, яке треба реформувати започаткувало соціологічний напрям у ТСП.

На сучасному етапі розвитку соціальної роботи у науковій літературі налічується велика кількість підходів до класифікації ТСП, моделей практики, які виникли завдяки існуванню різних наукових шкіл, теоретичних підходів і поглядів щодо досліджуваної проблеми. Однак, не зважаючи на багатоманіття теоретичних підходів щодо визначення і розуміння ТСП, можна стверджувати, що теорія – це накопичені знання, підходи та принципи, що пояснюють та описують діяльність соціальних працівників, а діяльність не варта нічого без реальної практики: в практиці і через практику ТСП отримує підтвердження своєї достовірності, вірогідності.

Так як теорія і практика соціальної роботи перебувають у постійному взаємозв'язку, то соціальні працівники можуть не просто опиратися на вже

---

<sup>516</sup>Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press.

існуючі ТСР при плануванні інтервенції з конкретними категоріями клієнтів, але й бути творцями нових.

Вибір ТСР у процесі планування втручання може залежати від: потреб і проблем клієнта, методів і методик роботи в конкретному випадку, можливостей клієнта, наявних ресурсів тощо. Її вибір визначається напрямками і функціями соціального працівника; змістом і структурою його діяльності; ієрархією цінностей; концепції, на яких будується сама інтервенція.

Загалом, ТСР допомагають соціальним працівникам:

*дотримуватися правил* (визначають напрям «руху» і діяльності соціального працівника, виступають своєрідним «путівником» у процесі налагодження взаємовідносин із клієнтом, його оточенням);

*зорієнтуватися в ситуації* (дають соціальному працівнику загальні уявлення проте як діяти в кожній конкретній ситуації);

*дати пояснення* (дають пояснення соціальному працівнику, як не виходити за встановлені межі при наданні соціальних послуг);

*спрогнозувати результат* (допомагають продумати майбутнє для уникнення помилок і пришвидшення результату);

*спланувати інтервенцію* (пропонують ідеї, які можна використати для зміни ситуації, вирішення проблеми клієнта)<sup>517</sup> (Healy, K., 2014).

На основі аналізу основних підходів до визначення «теорії» та «теорії соціальної роботи» можна зробити висновок про різновекторність думок науковців щодо визначення означених понять. Проте, спільним для усіх визначень є те, що «теорія» – це генералізована сукупність ідей, що пояснюють та описують, дають нам знання про світ, що нас оточує. Тоді, як «теорія соціальної роботи» визначається як генералізована сукупність ідей, уявлень, концепцій, що дають можливість осмислити мету, завдання і ролі соціальної роботи, тенденцій її розвитку, моделі практики та техніки інтервенції. ТСР є теоретичним обґрунтуванням практичних дій соціального працівника; саме тому теорія, не підкріплена практикою, нічого не варта.

#### **4.2. Класифікація теорій соціальної роботи та їх застосування в практиці соціальної роботи в територіальній громаді**

Соціальна робота являє собою міждисциплінарну науку, що є синтезом різних наукових концепцій і напрямів; має власні теорії і локальні практики для їх застосування; залучає людей та соціальні структури для вирішення життєвих проблем й підвищення добробуту<sup>518</sup> (Семигіна, Т., 2015). Щодо «теорій соціальної роботи», то аналіз зарубіжної<sup>519</sup>; <sup>520</sup>; <sup>521</sup> (Beckett, C., & Horner, N., 2015; Kieran, O., Munford, R., O'Donoghue, K., & Nash, M., 2005; Payne, M., 2015) та

<sup>517</sup>Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan. 272 p.

<sup>518</sup>Семигіна, Т. (2015). Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи. Вісник АПСВ. 2015. No 1. С.6-11.

<sup>519</sup>Beckett, C., & Horner, N. (2015). *Essential theory for social work practice*. Sage.

<sup>520</sup>Kieran, O., Munford, R., O'Donoghue, K., & Nash, M. (2005). *Social work theories in action*. Jessica Kingsley Publishers

<sup>521</sup>Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press



вітчизняної літератури<sup>522</sup>; <sup>523</sup>; <sup>524</sup> (Лукашевич, М., & Мигович, І., 2003; Семигіна, Т., 2018; Тюття, Л., 2017) свідчить про певний дисонанс у застосуванні означеного поняття та наявність різних підходів до класифікації теорій соціальної роботи. *Концепції, практичні моделі, філософські пропозиції/перспективи, методи* часто йменують поняттям «теорія». Доцільно пам'ятати, що застосування означеного феномену у соціальній роботі дає можливість зрозуміти і пояснити:

- 1) мету і завдання соціальної роботи, її роль у суспільстві;
- 2) практичні теорії (практичні підходи і методи соціальної роботи);
- 3) категорії клієнтів як споживачів соціальних послуг із їх внутрішнім (психосоціальним) та зовнішнім (соціальним) світом.

«Теорії соціальної роботи» допомагають пояснити те, що відбувається або може відбуватися у практиці соціальної роботи, тоді як під «філософською пропозицією/перспективою» розуміють спосіб концептуалізації світу або певного об'єкта; основні принципи, базові основоположні ідеї, на основі яких соціальний працівник будує і реалізує план інтервенції, і, які визначають специфіку діяльності фахівця у кожній конкретній ситуації. Поняття «*модель*» вживають для опису структурованої діяльності соціального працівника. «*Методи*» трактують як способи діяльності, які сприяють досягненню кінцевої мети соціального працівника<sup>525</sup> (Payne, M., 2015).

На основі аналізу основних підходів до визначення вище зазначених понять можемо зробити узагальнення, що «теорії соціальної роботи» – це те, що соціальний працівник знає про конкретну практичну ситуацію, із якою він стикнувся, та про специфіку своєї діяльності щодо її зміни; «перспективи» – це те, як соціальний працівник «бачить» свою діяльність, відштовхуючись від базових принципів соціальної роботи; «модель» – структурована діяльність соціального працівника, вибудована в логічній послідовності; «методи» – це способи, дії соціального працівника, індивідуально підібрані в кожній конкретній ситуації, реалізація яких сприяє вирішенню проблеми і досягненню бажаного результату (рис 4.1.).

Зазначимо, що у структурі ТСР виділяють власне теорії соціальної роботи та теорії для соціальної роботи. Власне теорії соціальної роботи фокусуються на самій професії і застосовуються для пояснення її мети, завдань, взаємозв'язку із суспільством; описують суть соціальної роботи як професії та її функціонального апарату, тобто дають знання для практики. Теорії для соціальної роботи зосереджуються на клієнтах і способах надання їм допомоги; пояснюють сутність людської поведінки і соціального середовища, їх взаємозалежність, зміни, що відбуваються, і як соціальний працівник може на них впливати або ініціювати, тобто дають знання, які орієнтують<sup>526</sup> (Lin, N., 2002).

<sup>522</sup>Лукашевич, М. П., & Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи. К.: МАУП, 2003, 168.

<sup>523</sup>Семигіна, Т. Розвиток власних теорій соціальної роботи: глобальні тенденції // Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (15 – 16 березня 2018 року, Київ) / За ред. Ю.М. Швалба. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. С. 90-194. URL: <http://psy.univ.kiev.ua/ua/scientificpublications/rozvyvalnyi-potentsial-suchasnoi-sotsialnoi-roboty-metodolohii-ta-tekhnohii>

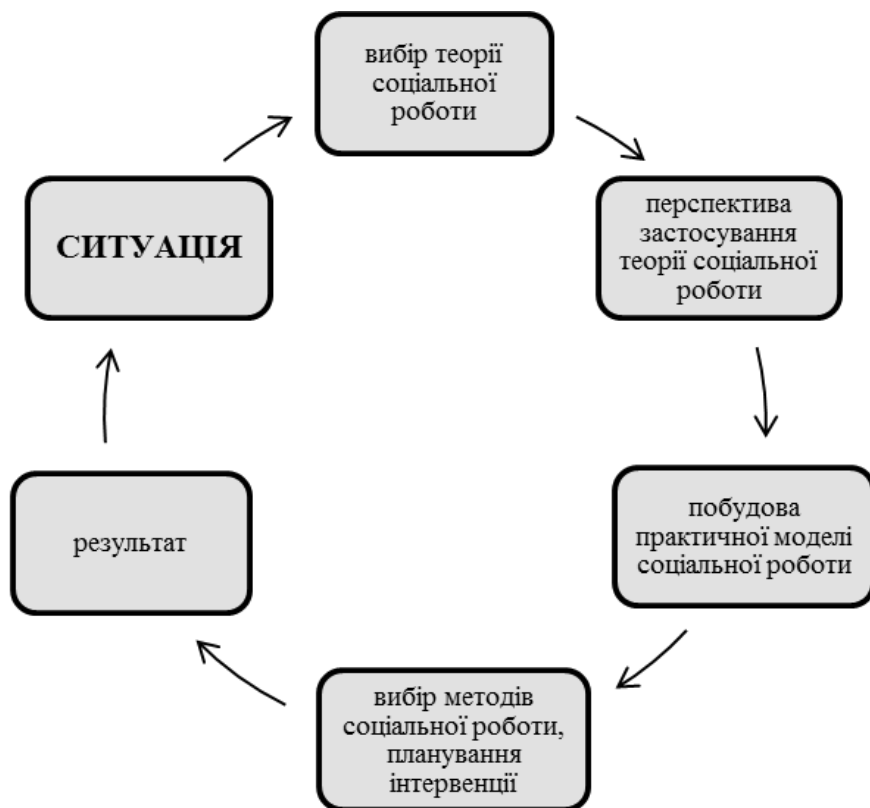
<sup>524</sup>Тюття, Л. Т. (2017). Соціальна робота. [Електронний ресурс]. *Режим доступу: pidruchniki. ws.*

<sup>525</sup>Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press.

<sup>526</sup>Lin, N. (2002). *Social capital: A theory of social structure and action* (Vol. 19). Cambridge university press.

Аналіз наукової літератури свідчить про наявність декількох класифікацій власне теорій соціальної роботи. Зокрема, Дж. Томпсон градує усі ТСР за трьома рівнями:

*макро-рівневі теорії або глобальні теорії соціальної роботи*, які пояснюють різні аспекти функціонування суспільства, людську поведінку (наприклад, марксистська, психоаналітична);



**Рисунок 4.1. Цикли планування роботи соціального працівника з метою вирішення проблемної ситуації**

*мезо-рівневі теорії або теорії*, що стосуються обмеженого кола питань (наприклад, теорія маркування);

*та мікро-рівневі теорії або теорії*, що стосуються дрібних, маломаштабних проблем, ситуацій (наприклад, теорія взаємовідносин)<sup>527</sup> (Thompson, J. , 1967).

Натомість Р. Сібеон (R. Sibeon) класифікує ТСР за їх призначенням. Науковець виділяє формальні (ті, що пов'язані із існуванням соціальної роботи як професії і науки) та неформальні (ті, що базуються на ідеях взятих із практики) ТСР<sup>528</sup> (Sibeon, R., 2004.). У структурі кожного виду теорій дослідник диференціює три підтипи:

<sup>527</sup> Thompson, J. D. (1967). *Organizations in action: Social science bases of administrative theory*. Transaction publishers. 222p.

<sup>528</sup> Sibeon, R. (2004). *Rethinking social theory*. London: Sage Publications.

- теорії, які пояснюють цілі соціальної роботи;
- теорії, які пояснюють способи організації і реалізації соціальної роботи як практичного виду діяльності;
- теорії, які пояснюють «світ» клієнта (рис4.2.)<sup>529</sup> (Payne, M., 2015).

<i>Тип теорії соціальної роботи</i>	<i>"Формальна" теорія</i>	<i>"Неформальна" теорія</i>
теорії, які пояснюють цілі соціальної роботи	формальний письмовий виклад сутності і цілей соціальної підтримки (наприклад, <i>теорія відхиленя, марксистська, феміністична теорії, теорія індивідуальних патологій</i> ).	моральні, політичні, культурні цінності, на які спираються фахівці із соціальної роботи при визначення функцій соціальної роботи.
теорії, які пояснюють способи організації і реалізації соціальної роботи як практичного виду діяльності	формальний письмовий виклад змісту практики соціальної роботи в конкретних ситуаціях (наприклад, <i>ведення випадками, сімейна терапія, групова соціальна робота</i> ).	теорії отримані індуктивним способом, побудовані на попередньому досвіді; практичні теорії соціальної роботи.
теорії, які пояснюють «світ» клієнта	формальний письмовий виклад концепцій соціальних наук, емпіричної інформації (наприклад, <i>стосовно особи, сім'ї, сімейного подожження, раси, класу, статусу, роду</i> ).	використання соціальними працівниками власного досвіду і загальнокультурних теоретичних надбань ( <i>сім'я як соціальний інститут, загальноприйнята поведінка, відповідальне батьківство</i> ).

**Рисунок 4.2. Класифікація теорій соціальної роботи, запропонована Р. Сібеоном**

Натомість М. Пейн наголошує на існуванні п'яти типів теорій у соціальній роботі:

*теорії про соціальну роботу* – пояснюють природу і роль соціальної роботи в суспільстві;

*теорії соціальної роботи* – описують, які саме види діяльності збагачують та покращують соціальну роботу як практичну діяльність; пропонують набір цілей для кожного з видів діяльності та пояснюють чому певні види діяльності є більш ефективними у процесі реалізації конкретної цілі;

*теорії, що сприяють розвитку соціальної роботи* – описують або пояснюють особисту та суспільну поведінку; систематизують знання з теорії і практики соціальної роботи, отримані в результаті проведених досліджень; дають докази існування конкретних приписів;

*теорії практики соціальної роботи* – описують способи застосування теорій соціальної роботи у взаємовідносинах із клієнтами. Фактично, останні є методами соціальної роботи<sup>530</sup> (Payne, M., 2015).

Так як предметом нашого дослідження є діяльність соціального працівника з надання якісних соціальних послуг різним категоріям клієнтів на рівні ОТГ, то для нас актуальними є два типи теорій, які використовуються в соціальній роботі з класифікації М. Пейна: теорії соціальної роботи та теорії практики соціальної роботи (методи соціальної роботи). Про останні мова піде у наступному параграфі нашого дослідження.

У структурі самих ТСР можна виділити різноманітні групи та підгрупи. Так, К. Хеалі (K. Nealy) запропонував п'ять основних груп ТСР: теорії систем; теорії

<sup>529</sup> Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press.

<sup>530</sup> Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press

вирішення проблем; теорії, орієнтовані на рішення; сучасні критичні теорії та постмодерністські теорії соціальної роботи<sup>531</sup> (Healy, K. 2014).

С. Олтедал, Дж. Хатчінгтон (G. S. Hutchinson, S. Oltedal)<sup>532</sup> (Hutchinson, G., & Oltedal, S., 2014), на основі аналізу основних підходів до класифікації теорій соціальної роботи, виділяють шість груп: *психодинамічні* (Psychodynamic theories), *інтераціоналістські* (Interactionist theories), *когнітивні* (Learning theories) *й біхевіористські/поведінкові* (Behavioral theories) *теорії, теорії конфліктів* (Conflict Theories) *та теорії систем* (Systems Theories). Проте, такий поділ теорій можна вважати досить умовним, адже багато із запропонованих ТСР є спільним надбанням філософії, соціології, психології, соціальної психології, або ж сформувалися впродовж багаторічної практики соціальної роботи. Попри всю умовність поділу, запропонована авторами класифікація видається нам найбільш раціональною в контексті аналізу основних підходів до класифікації ТСР в громаді. Тому вважаємо за доцільне зупинитися на детальному її аналізі.

*Група психодинамічних теорій (Psychodynamic theories)* домінувала у теорії і практиці соціальної роботи в 20-70-ті роки ХХ століття як теорії, що, в основному, зосереджені аналізу психологічних, емоційних чинників, які призводять до потрапляння клієнта у СЖО.

Своєю появою і розвитком психодинамічні теорії завдячують М. Річмонд. В 20-х роках ХХ століття науковець активно впроваджувала в практику ведення випадку як індивідуальний метод соціальної роботи. М. Річмонд розробила технологію і обґрунтувала методологію застосування означеного методу, проте не змогла теоретично обґрунтувати його зміст. Заповнити теоретичну нішу змогла класична психодинамічна теорія З. Фрейда, яка була досить популярною у той час. Означена теорія фокусувалася на внутрішньому світі індивіда, діагностиці його як особистості; поясненні причин появи психічних виникнень, їх розвитку та особливостях лікування<sup>533</sup> (Brandell, J., 2004); особливостях взаємодії зовнішнього середовища і внутрішньої енергії особистості та їх впливу на її емоційний розвиток.

Однак, як зазначають С. Олтедал і Дж. Хатчінгтон, психоаналіз З. Фрейда як метод лікування так і не став методом соціальної роботи<sup>534</sup> (Hutchinson, G., & Oltedal, S., 2014). Скоріше соціальна робота як професія адаптувала та імплементувала класичну психодинамічну теорію в систему вже усталених традицій і технологій соціальної роботи, у сфері практичної діяльності соціальних працівників.

Перспектива застосування класичної психодинамічної теорії в соціальній роботі пов'язана із ситуаціями, коли причиною проблем людини є внутрішні психічні явища, підсвідомі процеси. Джерелом проблем особистості, згідно із означеною теорією, є несвідоме (інстинкти, потяги) у поведінці людини, його гармонізація із свідомим, психічний досвід, здобутий у ранньому дитинстві. Інтервенцію у соціальній роботі, на основі застосування класичної психодинамічної теорії, слід будувати і реалізовувати, фокусуючись на

---

<sup>531</sup> Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan

<sup>532</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). Five theories in social work, 260 p.

<sup>533</sup> Brandell, J. R. (2004). *Psychodynamic social work*. Columbia University Press.

<sup>534</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). Five theories in social work, 260 p.

внутрішньому світі клієнта, беручи до уваги його поведінку, дії як наслідок процесу його мислення, типові несвідомі механізми, обумовлені віковими та поведінковими характеристиками клієнта, а не особливостями міжособистісних відносин.

У групу психодинамічних ТСП, окрім класичної психодинамічної теорії, ввійшли еґо-психологічна теорія, теорія об'єктних стосунків та теорія самості (Я-теорія), які розвиваються як окремі напрями класичної психодинамічної теорії. Еґо-психологічна теорія – напрям психодинамічної теорії, представники якого вважають, що «Я» є центром психічної структури особистості; теорія об'єктних стосунків зосереджується на дослідженні стосунків індивіда з об'єктами у ранньому віці та можливих наслідках у разі їх втрати; теорія самості (Я-теорія) – концентрується на причинах і методах лікування «нарцистичних» розладів<sup>535, 536, 537, 538</sup> (Borden, W., 2000, p. 352-379; Brandell, J., 2004; Healy, K., 2014; Payne, M., 2015).

Особистість у психодинамічних теоріях розуміють як сукупність трьох еґо: воно (id) або несвідоме, я (ego) або свідоме і над-я (superego) або набуті моральні норми, моральна масоцензура особистості. Вони формуються впродовж дитинства через розгалуження і закріплення лібідо. Від їхньої розвиненості залежить гармонійність внутрішнього життя людини, її здатність до соціальної адаптації<sup>539</sup> (Brandell, J., 2004).

Психодинамічні теорії збагатили соціальну роботу теоріями психічного розвитку, соціалізації та ресоціалізації особистості; методами активного слухання, аналізу висловлювань та дій клієнта; розумінням важливості налагодження довірливих взаємостосунків із клієнтом тощо.

У теорії і практиці соціальної роботи в ОТГ психодинамічні теорії доцільно застосовувати при аналізі причин поведінки, дій клієнтів, які вчиняють злочин, насильство, проявляють агресію, демонструють суїцидальні наміри, ініціюють конфлікти, страждають від алкогольної залежності.

У сучасній практиці соціальної роботи на рівні ОТГ соціальні працівники часто застосовують означені теорії у процесі соціалізації та ресоціалізації учасників АТО, осіб із числа ВПО<sup>540</sup> (Озерський, І., 2016); супервізії для визначення рівня і динаміки ефективності супервізорських відносин (трансференція і контрансференція)<sup>541, 542</sup> (Searles, H., 1955, 135-146; Searls, H., 1965).

---

<sup>535</sup>Borden, W. (2000). The relational paradigm in contemporary psychoanalysis: Toward a psychodynamically informed social work perspective. *Social Service Review*, 74(3), 352-379.

<sup>536</sup> Brandell, J. R. (2004). *Psychodynamic social work*. Columbia University Press.

<sup>537</sup> Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan.

<sup>538</sup> Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press.

<sup>539</sup> Brandell, J. R. (2004). *Psychodynamic social work*. Columbia University Press.

<sup>540</sup>Озерський, І. В. Соціально-психологічна підтримка бійців ато у кризових умовах та критичних ситуаціях бойових дій. *Соціально-гуманітарні науки, економіка, право: нові виклики, практика інновацій*, 170.

<sup>541</sup>Searles H. F. (1955). The Informational Value Of The Supervisors Emotional Experience, *Psychiatry*, 18: 135-146.

<sup>542</sup>Searls H. (1965) The informational value of the supervisors emotional experience. In *Collected Papers on schizophrenia and related subjects*. New York : I UP.

На основі аналізу наукової літератури можна зробити висновок, що найбільш дієвими техніками психодинамічних теорій є: перенесення, контрперенесення та інтерпретацію<sup>543</sup> (Brandell, J., 2004).

Попри те, що психодинамічні теорії є чи не найпопулярнішими в соціальній роботі, вони є об'єктом серйозної критики. Найчастіше означені теорії піддаються критиці через:

- нівелювання, применшення зв'язку між суспільством і соціальними проблемами через надмірне зосередження на внутрішньо-особистісних процесах та поведінці особистості;

- побудову взаємовідносин між соціальним працівником і клієнтом на основі так званої «медичної моделі»: соціальний працівник – «експерт», клієнт – «пацієнт», позбавлений прав;

- нерівномірний розподіл влади, впливу у взаємовідносинах соціального працівника і клієнта, домінування соціального працівника у цих взаємовідносинах може нівелюватися через надмірний опір з боку клієнта<sup>544</sup> (Hutchinson, G., & Oltedal, S., 2014).

*Група інтеракціоністських теорій* (Interactionist theories) прийшла в соціальну роботу з соціології; понятійний апарат і проблематика інтеракціонізму – із концепції Дж. Міда<sup>545</sup> (Stryker, S., 1980). В основі цих теорій лежить поняття інтеракції, під якою розуміють соціальну взаємодію людей з іншими людьми і предметами, ситуаціями в групі, громаді і суспільстві. Взаємодія може відбуватися по-різному, в залежності від ситуації, що склалася: кожен клієнт вибудовує інтеракцію у залежності від того як він/вона особисто розуміє конкретну ситуацію, свою роль у ній<sup>546</sup> (Hutchinson, G. & Oltedal, S., 2014).

Представників інтеракціоністських теорій цікавить процес взаємодії індивіда і середовища: як ця взаємодія впливає на розуміння окремою людиною соціальної поведінки, та якими засобами здійснюється і регулюється процес соціальної інтеракції. У соціальній роботі взаємодія визначається як тристоронній процес, в який включений клієнт, соціальний працівник і соціальна служба/сім'я (рис. 4.3.)<sup>547</sup>; <sup>548</sup> (Shulman, L., 1991, 1992). При цьому, акцент робиться на змісті інтеракції та на особистості соціального працівника як представника професії, для якого важливим є не його функції, а ролі, які він виконує в момент інтеракції (Л. Шульман)<sup>549</sup> (Shulman, L., 1992).

---

<sup>543</sup> Brandell, J. R. (2004). *Psychodynamic social work*. Columbia University Press.

<sup>544</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). *Five theories in social work*, 260 p.

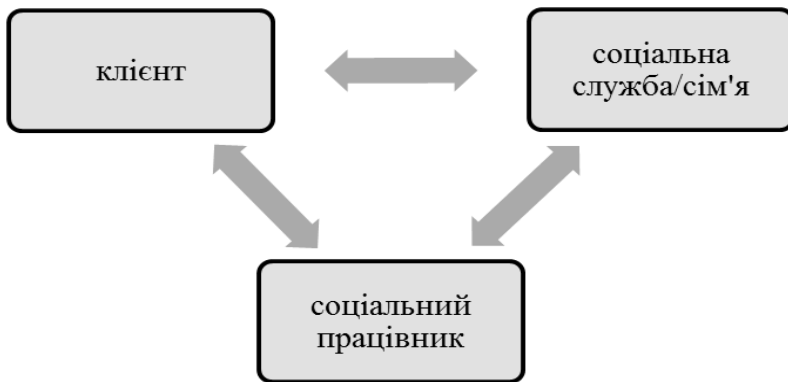
<sup>545</sup> Stryker, S. (1980). *Symbolic interactionism: A social structural version*. Benjamin-Cummings Publishing Company

<sup>546</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). *Five theories in social work*, 260 p.

<sup>547</sup> Shulman, L. (1991). *Interactional social work practice. Toward an empirical theory*. F.E. Peacock Publishers INC. Itasca Illinois.

<sup>548</sup> Shulman, L. (1992). *The Skills of Helping Individuals, Families, and Groups*. 3. utgave. F.E. Peacock Publishers INC. Itasca Illinois.

<sup>549</sup> Shulman, L. (1992). *The Skills of Helping Individuals, Families, and Groups*. 3. utgave. F.E. Peacock Publishers INC. Itasca Illinois.



**Рисунок 4.3. Соціальна взаємодія соціального працівника, клієнта і соціальної служби/сім'ї**

До групи інтеракціоністських теорій також можна віднести: *феноменологічну теорію особистості* (Phenomenological theory of personality), *етнометодологічну теорію* (Ethnomethodological theory), *теорію символічного інтеракціонізму* (Symbolic interactionism theory), *теорію ролей* (Role theory), *теорію соціального конструктивізму* (Social Constructionist Theory), *теорію референтної групи* (Reference group theory) та *теорію соціального обміну* (Social Exchange Theory).

*Феноменологічна теорія особистості* (Phenomenological theory of personality) базується на ідеї того, що поведінку особистості можна зрозуміти із того, як сама особистість сприймає і пізнає дійсність<sup>550</sup> (Гуссерль, Е., 1994). Водночас людина очікує від дій інших того, що сама б вчинила по відношенню до них. Чим більший життєвий досвід особистості, тим менш випадковими будуть її дії по відношенню до оточуючого світу. Всі дії індивіда мають суб'єктивний характер й опираються на його власний життєвий досвід й відображаються у повсякденній реальності<sup>551</sup> (Hutchinson, G., & Oltedal, S., 2014).

Виділяють (П. Бергер і Т. Лукман)<sup>552</sup> (Лукман, Т., & Бергер, П., 1995) три основні підходи до розуміння реальності: об'єктивна дійсність – реальність, яку людина сприймає й інтерпретує в даний момент часу; людина – творець своєї долі – реальність, в якій кожен є вільним у прийнятті рішень щодо свого майбутнього і несе повну відповідальність за них; людина – позитивна істота – реальність, в якій людина постійно прагне до самореалізації, саморозвитку і самовдосконалення. Основне завдання соціального працівника, на думку Дж. Вітер (J. Vetter) і Б. Сміт (B. Smith)<sup>553</sup> (Smith, B., & Vetter, J., 1991), полягає у цілеспрямованому впливі на особистість, яка перебуває в СЖО через зміну її викривленого бачення реальності: набуття нового позитивного життєвого досвіду шляхом участі у тренінгах, самонавчання, консультування; планування власного майбутнього через складання і реалізацію операційного плану дій тощо.

Усі індивіди є членами суспільства, груп чи окремих громад. Вивченням того, як саме відбувається взаємодія у середині цих структур, особливостей

<sup>550</sup>Гуссерль, Э. (1994). Логические исследования.

<sup>551</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). Five theories in social work, 260 p.

<sup>552</sup>Лукман, Т., & Бергер, П. (1995). Социальное конструирование реальности. *Трактат по социологии знания*. М.: Медиум.

<sup>553</sup> Smith, B. D., & Vetter, H. J. (1991). *Theories of personality*. Prentice-Hall, Inc.

повсякденного життя в них, займається *етнометодологічна теорія* (Ethnomethodological theory) соціальної роботи. Г. Ганфлінк, якого вважають основоположником теорії, досліджував повсякденне життя індивідів в межах конкретної спільноти; намагався зрозуміти як індивіди інтерпретують ті чи інші ситуації та трактують свою повсякденну діяльність у межах певної культури<sup>554</sup> (Album, D., 1995). Науковець наголошував на існуванні так званого фонового знання, під яким розумів знання та досвід, засвоєні індивідом у процесі його життєдіяльності в конкретному соціумі, належності до певного колективу чи групи. У процесі взаємодії індивіди «домовляються» та діють автоматично, підсвідомо, згідно засвоєних і притаманних даному середовищу правил і норм<sup>555</sup> (Giddens, A., 1988).

Етнометодологічна ТСП стає в нагоді соціальному працівнику у роботі з різноманітними етнічними групами, що можуть бути членами ОТГ у процесі аналізу їх поведінки, інтерпретації дій, розробки і реалізації ефективної програми втручання.

*Теорія символічного інтераціоналізму* (Symbolic interactionism theory) (Е. Гофман, Дж. Мід) базується на ідеї того, що природа людини та впорядкованість суспільного життя є продуктом повсякденної взаємодії людей, результатом їх комунікації та постійного пристосування. При цьому соціальна взаємодія має довільний характер і опосередковується певними символічними засобами (слова, міміка, жести, символи), які для кожного із учасників взаємодії мають відповідне значення<sup>556</sup> (Aksan, N., Kısac, B., Aydın, M., & Demirbuken, S., 2009).

Соціальні працівники апелюють до теорії символічного інтераціоналізму у роботі з особами з девіантною поведінкою, у сфері громадського здоров'я для того, щоб спроектувати «перспективи» такого способу життя для індивіда та розробити реабілітаційні й адаптаційні програми для клієнтів «груп ризику».

*Теорія ролей* (Role theory), що належить до групи інтераціоналістських теорій, ґрунтується на ідеї рольової поведінки клієнта-члена ОТГ, який вибудовує свої дії і вчинки відповідно до загальноприйнятих та відтворюваних у свідомості моделей і схем<sup>557</sup> (Compton, B., 1984).

Теорія ролей розглядає ОТГ як систему взаємопов'язаних змінних із чітко окресленими та усталеними межами. Змінними у цьому випадку виступають жителі громади, кожен із яких характеризується певною поведінкою, роллю, яку він виконує, позицією, яку займає і попереднім життєвим досвідом.

Становлення і розвиток теорії ролей пов'язують із діяльністю американських соціологів Р. Мертон і Т. Парсонса та соціального психолога Д. Моренто<sup>558</sup> (Исаев, Б., Бороньев, А., & Ежов, С., 2010). Ролі, на думку науковців (Р. Мертона, Д. Моренто і Т. Парсонса), – це типові очікування або поведінка індивіда, що асоціюються із становищем, місцем та функціями індивіда в соціальних

---

<sup>554</sup>Album, D. (1995). Hvordan går det med Goffman og Garfinkel? Teorier om samhandling ansikt til ansikt. *Sosiologisk tidsskrift*, 4, 245-262.

<sup>555</sup>Giddens, A. (1988). *Social theory today*. Stanford University Press, 1988 –*Social Science*, 428 p

<sup>556</sup>Aksan, N., Kısac, B., Aydın, M., & Demirbuken, S. (2009). Symbolic interaction theory. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 902-904.

<sup>557</sup>Compton, B.R. og B. Galaway: *Social Work Processes*. 3.utgave. Homewood Ill. Dorsey 1984. 142.

<sup>558</sup>Исаев, Б., Бороньев, А., & Ежов, С. (2010). Социология. Краткий курс. Санкт-Петербург. : Питер, 224.



структурах<sup>559</sup> (Исаев, Б., Бороноев, А., & Ежов, С., 2010). Ролі формують ідентичність людини, впливають на сприйняття її іншими; відображають розуміння та прояв людиною більшості прийнятних для неї варіантів поведінки.

У процесі життєдіяльності у свідомості людей формуються типові рольові уявлення та очікування про певний стиль поведінки в конкретних ситуаціях. Ролі опановуються людиною в процесі спостереження і набуття життєвого досвіду, налагодження взаємовідносин з іншими, усвідомлення своєї ідентичності і розвитку. Проте у суспільстві можуть виникнути розбіжності між тим як людина виконує свою роль і тим, що інші очікують від цієї ролі. Не співпадіння цих очікувань може призвести до конфліктів.

З'ясувавши причини і зміст такої поведінки, визначивши статус клієнта, його взаємини з оточенням, соціальний працівник зможе перейти від загального бачення поведінки до вибіркової оцінки окремих її аспектів, переваг і дисфункцій та розробки програми втручання для ефективної допомоги клієнту.

Соціальний працівник має усвідомлювати, що соціальні ролі клієнтів можуть бути зрозумілими тільки в певному соціально-культурному контексті. Тому тільки після вивчення культурних традицій, особливостей побуту клієнтів як представників конкретної соціальної структури, можна робити висновки про їх поведінку і планувати роботу із ними. Не можна визначати ролі клієнтів крізь призму власного досвіду і цінностей.

Як свідчить аналіз практики, в умовах ОТГ клієнти соціальних працівників можуть виконувати різні ролі, які доцільно класифікувати за такими критеріями:

– за способом їх набуття: приписані (пов'язані із статтю, расою, вродженою чи набутою інвалідністю), досягнуті (пов'язані із особистісним та професійним розвитком і досягненнями), біологічні (мати, батько, син, дочка) та свідомо обрані (соціальний працівник, студент, волонтер) ролі;

– за функціональністю: формальні (мати, батько, син, дочка) і неформальні (послідовник, доглядач, мотиватор) ролі.

Рольову модель фахівець із соціальної роботи в громаді застосовує у роботі з клієнтами, які перебувають у СЖО задля полегшення процесу їх соціалізації й адаптації: з людьми з обмеженими можливостями, дітьми з числа сиріт або позбавлених батьківських прав, які виховуються в опікунських, патронатних сім'ях, будинках сімейного типу, військовослужбовцями, які повернулися з зони АТО, особами з числа ВПО тощо. При цьому соціальні працівники допомагають клієнтам засвоїти нові, не притаманні їм раніше ролі (сина, дочки, учасника програм дозвілля, працівника тощо) та вдосконалити набуті.

Актуальним є використання рольової моделі у роботі з сім'ями, які перебувають у СЖО, для чіткого, зрозумілого розподілу і засвоєння ролей; забезпечення членів сім'ї можливостями щодо опанування нових ролей і формування відповідних вмінь із їх застосування.

Аналіз наукової літератури засвідчив, що базовими техніками застосування рольової теорії є:

– ігрова терапія – вільна або керована гра, що має терапевтичний вплив на клієнта;

---

<sup>559</sup>Исаев, Б., Бороноев, А., & Ежов, С. (2010). Социология. Краткий курс. Санкт-Петербург. : Питер, 224.

- групова дискусія – керована дискусія, що має на меті з'ясування біографії клієнта, його ставлення до інших;
- арттерапія – застосування творчих засобів задля стимулювання активності клієнтів, корекції їх поведінки;
- психодрама – ігрова методика, що має на меті створення спеціальних умов задля подолання особистісних проблем і конфліктів;
- спеціальні тренінги, ситуативні рольові ігри – для навчання клієнтів ефективних моделей поведінки або їх корекції<sup>560</sup>; <sup>561</sup> (Семигіна, Т., 2005; Семигіна, Т., Грига, І., & Шевчук, І., 2001).

Теорія ролей дає змогу фахівцю з соціальної роботи ґрунтовно дослідити статус, рольовий репертуар клієнта, особливості його взаємодії із навколишнім середовищем, соціальними службами, установами, організаціями і колегами.

*Теорія соціального конструктивізму* (Social Constructionist Theory), розвинена П. Бергером і Т. Лукманом, базується на ідеї створення людьми, внаслідок їх діалектичного зв'язку із суспільством, соціальних феноменів<sup>562</sup> (Квіт, С., 2008), які інституалізуються і перетворюються на традиції<sup>563</sup> (Murphy, С., 1994). У результаті чого відбувається постійний, довготривалий, безкінечний процес створення людьми соціальної реальності, конструювання суспільства<sup>564</sup> (Бергер, П., Лукман, Т., 1995).

Під соціальним феноменом, що виникає у процесі діалектичного взаємозв'язку людини і суспільства, розуміють поняття «ідентичність», яке, є базовим у теорії соціального конструктивізму<sup>565</sup> (Улановський, А., 2009).

Трансформація політичного, суспільного, економічного життя суспільства стає приводом для видозміни способу, стилю життя індивідів. Засвоєння певних цінностей, норм і правил поведінки, характерних для індивідів на конкретному етапі розвитку суспільства, в конкретному історико-культурному контексті, та їх прояв ідентифікують індивіда як представника конкретного покоління.

Однією із глобальних і масштабних проблем сучасності є конфлікти, що виникають на основі протиріч між представниками різних поколінь. Соціальний працівник має розуміти і повідомити жителів ОТГ про відмінність поглядів, переконань, цінностей і норм поведінки різних поколінь та про їх мінливість; важливість поваги та бережливого ставлення до представників різних вікових груп; правильність інтерпретації і засвоєння загальноприйнятих у суспільстві норм і правил поведінки, цінностей. У роботі із представниками маргінальних груп населення ОТГ він має спробувати знайти порозуміння та донести до їх відома базові концепції життєіснування в конкретній громаді.

<sup>560</sup>Семигіна, Т. В. (2005). Теорії і методи соціальної роботи: підручник для студ. вищ. навч. закл. К.: Академвидав.

<sup>561</sup>Семигіна, Т. В., Грига, І. М., & Шевчук, І. С. (2001). Введення у соціальну роботу: Навч. посібник. К.: Фенікс, 11-16.

<sup>562</sup>Квіт, С. (2008). Масові комунікації: Підручник. К.: Вид. дім "Києво-Могилянська академія". 168.

<sup>563</sup>Murphy, С. (1994). The writing center and social constructionist theory. *Intersections: Theory-practice in the writing center*, 25-38.

<sup>564</sup>Бергер, П., Лукман, Т. (1995). Социальное конструирование реальности: Трактат по социологии знания / Пер. с англ. Е. Руткевич; Моск. филос. фонд. М.: Academia-Центр; Медиум, 323.

<sup>565</sup>Улановський, А. М. (2009). Конструктивизм, радикальний конструктивизм, соціальний конструкціонізм: мир як інтерпретація. *Вопросы психологии*, (2), 37.

Кожен індивід уособлює себе із певною групою, для якої характерними є притаманні їй цінності, норми поведінки. Така група стає стартовою для оцінки себе як індивіда, розвитку в собі якостей та засвоєння цінностей, характерних для неї, виступає джерелом досвіду. У науковій літературі таку групу ідентифікують як референтну. Дослідження особливостей функціонування референтних груп, їх впливу на взаємовпливу лягли в основу розробки *теорії референтної групи* (reference group theory)<sup>566</sup> (Merton, R., & Kitt, A., 1950).

У теорії і практиці соціальної роботи велика увага приділена дослідженню груп, у тому числі і референтних<sup>567</sup> (Wilson, M., 2017) (детальніше основні аспекти роботи соціального працівника з різними типами груп подано у наступному параграфі нашого дослідження). Для кожного суспільства, в тому числі і для ОТГ, характерним є наявність позитивних та негативних референтних груп<sup>568</sup> (Mirande, A., 1968). Основне завдання соціального працівника полягає у виявленні негативних референтних груп (тих, які несуть деструктив у життя індивідів – жителів громади) та виробленні ефективних механізмів впливу на них з метою мінімізації їхньої діяльності. До негативних референтних груп, що діють на рівні ОТГ, можна віднести: підлітків із девіантною поведінкою, осіб із алкогольною/наркотичною залежністю, маргіналів тощо.

*Теорія соціального обміну* (Social Exchange Theory) запозичена із соціології у кінці ХХ століття і є достатньо новою у теорії і практиці соціальної роботи. Вона асоціюється з іменами таких науковців як П. Блу (P. Blau), Х. Келі (H. Kelley), Дж. Тібаут (J. Thibaut) і Г. Хоманс (G. Homans) та інших; базується на ідеях соціального обміну «вигодами» при побудові людських взаємин (отримання прибутку, користі або уникнення покарання лежить в основі побудови людських взаємин і конкретного виду поведінки) і формуванні людської поведінки; популяризує засвоєння людьми таких навичок як: ведення переговорів, агітацій, пропаганди, створення мереж та популяризації товарів і послуг тощо<sup>569</sup> (Emerson, R., 1976). Прагнення людини до обміну розглядається згідно теорії як фундаментальний початок її діяльності й поведінки. Існування обміну у суспільстві дає можливість для створення різноманітних соціальних інституцій та налагодження взаємовідносин.

Частина теорії соціального обміну стосується розподілу влади та залежності від неї, і саме вона є вкрай актуальною для практики соціальної роботи на рівні ОТГ. Побудова ефективної і зрозумілої мережі соціальних агенцій державної і недержавної форм власності на рівні ОТГ із чітким розподілом сфер діяльності, завдань, функцій, ресурсів та фінансування дозволить: чітко визначити обов'язки соціальних працівників, закріпити категорії клієнтів та уникнути непорозуміння у професійній діяльності; налагодити чітку систему взаємодії та взаємодопомоги між різними соціальними агентствами та органами державної влади; побудувати

---

<sup>566</sup> Merton, R. K., & Kitt, A. S. (1950). Contributions to the theory of reference group behavior. *Continuities in social research: Studies in the scope and method of "The American Soldier"*, 40-105.

<sup>567</sup> Wilson, M. (2017). *Primary Socialization and Reference Group Behavior: A Study of American Indian Youth Marijuana Use* (Doctoral dissertation, Texas Woman's University); Gupta, S. (2015). To pay or not to pay a price premium for corporate social responsibility: a social dilemma and reference group theory perspective. *Academy of Marketing Studies Journal*, 19(1), 24.

<sup>568</sup> Mirande, A. M. (1968). Reference group theory and adolescent sexual behavior. *Journal of Marriage and the Family*

<sup>569</sup> Emerson, R. M. (1976). Social exchange theory. *Annual review of sociology*, 2(1), 335-362.

доступну і відкриту, плановану систему соціальних послуг на рівні ОТГ та охопити більшу кількість клієнтів; враховувати потреби та інтереси жителів громади при плануванні та наданні тої чи іншої послуги; здійснювати правильний розподіл ресурсів і прогнозувати замовлення соціальних послуг у соціальних установах із кращою репутацією. Правильне адміністрування соціальних агентств, соціальних послуг зробить саму систему соціального захисту для осіб, які перебувають в СЖО більш прозорою.

*Когнітивні (Social Learning) і біхевіористські або поведінкові теорії (Behavioral) (у вітчизняних підручниках – когнітивно-біхевіористські теорії<sup>570</sup> (Попович, Г., 2004), у зарубіжних посібниках – теорії наочіння<sup>571</sup> (Bandura, A., & Walters, R., 1977) акцентують увагу на необхідності розвитку когнітивних процесів у клієнта та набуття у нього адекватних навичок поведінки через взаємодію із навколишнім середовищем. Клієнт, згідно теорій наочіння, постійно перебуває у взаємовигідних відносинах із своїм оточенням; відбувається одночасний паралельний вплив клієнта на оточення та оточення на клієнта.*

До групи когнітивних та поведінкових теорій належать теорії, які описують поведінку людини і методи впливу на її зміни: *поведінкова теорія, когнітивна теорія, теорія оперантного навчання і теорія соціального наочіння.*

*Біхевіористська теорія доводить, що різні форми поведінки формуються під впливом на людину навколишнього середовища за принципом «стимул – реакція» (S – R). При цьому повністю ігнорується свідомість людини і її роль у формуванні поведінки. Родоначальники теорії (Дж. Ватсон й І. Павлов) доводили, що джерелом дій і поведінки є не свідомість чи воля людей, а біологічна деривація (спадкові реакції) й історія наочіння (набуті реакції) індивіда<sup>572</sup> (Hutchinson, G., & Olstedal, S., 2014). Науковці вважали, якщо навчитися керувати своєю поведінкою, то можна навчитися керувати своєю свідомістю й емоціями.*

Основними терапевтичними підходами біхевіористської теорії<sup>573</sup> (Greene, R., 1999) є: класичне (конструювання специфічного набору стимулів для формування необхідних моделей поведінки або створення умов для зміни небажаної поведінки) й оперантне (посилення або послаблення, руйнування певних реакцій формує поведінку індивіда) обумовлення та соціальне наочіння (наявність у людей конкретних соціально-когнітивних здібностей впливає на засвоєння конкретних форм поведінки).

До ефективних методів і технік біхевіористської теорії соціальної роботи Т. Семигіна<sup>574</sup> (Семигіна, Т., 2005) відносить: методи класичного обумовлення, метод систематичної десенсибілізації, поведінковий контракт та соціальне моделювання.

У теорії і практиці соціальної роботи в громаді біхевіористська теорія є ефективною у роботі з клієнтом чи групою клієнтів, які потребують зміни,

---

<sup>570</sup>Попович, Г. М. (2004). Умови інституціалізації соціальної роботи в Україні. *Автореферат на здобуття наукового ступеню кандидата соціологічних наук. К.*

<sup>571</sup>Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). Social learning theory.

<sup>572</sup> Hutchinson, G. S., & Olstedal, S. (2014). Five theories in social work, 260 p.

<sup>573</sup> Greene, R. R. (Ed.). (1999). *Human behavior theory and social work practice*. Transaction Publishers.

<sup>574</sup>Семигіна, Т. В. (2005). Теорії і методи соціальної роботи: підручник для студ. вищ. навч. закл. К.: *Академвидав.*

корекції поведінки з числа осіб із девіантною поведінкою (правопорушників, осіб, що вчиняють насильство, осіб, що проявляють агресію), осіб похилого віку, людей з обмеженими можливостями та їх найближчого оточення, осіб, що потерпають від насильства, агресії, представників конфліктних сімей, тощо. Організація і проведення соціальним працівником на рівні громади так званих «груп тренінгу вмінь» для означених клієнтів сприятиме навчання прийнятної, доцільної поведінки; формуванню вмінь із розв'язання побутових проблем, конфліктів; підвищенню їх професійної ефективності клієнта тощо. До «груп тренінгу вмінь» відносять: групи асертивності, групи для осіб із труднощами у спілкуванні, групи прийняття рішень, групи планування кар'єри тощо.

Критикують застосування біхевіористської теорії в соціальній роботі через нехтування у процесі планування і реалізації інтервенції внутрішньо-психічних процесів, що відбуваються у свідомості людини, історії життя клієнта, внутрішніх мотивів його поведінки.

Біхевіористська теорія стала основою для розвитку *теорії оперантного навчання* (Б. Скіннер) і *теорії соціального навчіння* (А. Бандура)<sup>575</sup> (Холостова, Е., 1998). Згідно теорії оперантного навчання людина завжди намагається якимось чином впливати на своє оточення, щоб зробити його комфортнішим для себе. Відповідно, для того, що змінити поведінку індивіда треба аналізувати контекст, в якому вона відбувається. При цьому потрібно враховувати події, які спровокували конкретну поведінку і спрогнозувати події, які її змінять. Люди схильні повторювати ті дії, які призводять до позитивних наслідків та уникати ті, що викликають негатив. Б. Скіннер називає наслідки, які призводять до збільшення можливостей повторення певного типу поведінки в аналогічних ситуаціях «рушійними силами», а наслідки, які призводять до зменшення можливостей прояву певного типу поведінки – «карателями»<sup>576</sup> (Bandura, A., & Walters, R., 1977). Застосування формули автора теорії оперантного навчання в пролонгованій перспективі дозволяє виробити загальноприйнятну, потрібну поведінку<sup>577</sup> (Hutchinson, G., & Oltedal, S., 2014).

У межах біхевіористської теорії А. Бандура розробляв когнітивні концепції самоефективності і саморегулювання, які викристалізувалися в *теорію соціального навчіння*<sup>578</sup> (Hutchinson, G., & Oltedal, S., 2014). Теорія А. Бандури<sup>579</sup> (Bandura, A., 1969) має на меті пояснення способів набуття людьми різних видів складної поведінки в умовах соціального оточення.

Згідно теорії соціального навчіння психологічні та когнітивні механізми регулюють процес формування поведінки та її зміну. Іншими словами, думки сприймаються як такі, що впливають на поведінку, і, шляхом зміни способу мислення, можна також змінити і поведінку. Засвоєння, зміна поведінки відбувається через імітацію, моделювання, свідоме спостереження за поведінкою інших представників суспільства і наслідування.

---

<sup>575</sup>Холостова, Е. И. (1998). *Теория социальной работы*. М.: Юристъ.

<sup>576</sup>Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). *Social learning theory*.

<sup>577</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). *Five theories in social work*, 260 p.

<sup>578</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). *Five theories in social work*, 260 p.

<sup>579</sup> Bandura, A. (1969). *Social-learning theory of identificatory processes*. *Handbook of socialization theory and research*, 213, 262

А. Бандура виокремив два види навчіння: чисте наслідування та вікарне навчання<sup>580</sup> (Bandura, A., 1969). Мотивацію науковець визначає рушійною силою у процесі засвоєння або зміни поведінки об'єкта.

Теорія оперантного навчання і теорія соціального навчіння може бути використана соціальним працівником на рівні ОТГ у процесі роботи з особами із адиктивною поведінкою (алкозалежними, особами з ніотиновою, наркотичною залежністю, особами з агресивною поведінкою, особами, схильними до насильства); соціально-пасивними, неактивними молодими людьми; дітьми, схильними до агресії, насильства у мету зміни їх поведінки на соціально прийнятну.

Розвиток *когнітивної теорії* відбувся у відповідь на нехтування біхевіористами внутрішньої організації психічних процесів. Згідно когнітивної теорії мислення, думки, уявлення, переконання формують людську поведінку й емоції; змінивши думки і переконання людини, можна змінити поведінку. У процесі зміни поведінки особи акцент робиться на аналізі структури мислення (когнітивних структур).

На думку Е. Толммена, одного з перших прихильників когнітивної теорії, людина навчається у процесі побудови індивідуальних «когнітивних мап», тобто способом побудови карти «того, що де є та того, що веде до цього» (очікування), що є візуальним відображенням інформації<sup>581</sup> (Eden, C., 1992). Згідно з теорією Е. Толммена допомогти клієнту, який перебуває в СЖО можна завдяки орієнтуванню на його мислення, установки, які стимулюють клієнта до дії та ляжуть в основу побудови і відпрацювання механізмів своїх вчинків згідно загальноприйнятих соціальних умов та ситуації, в якій він опинився.

Когнітивну теорію застосовують у практиці соціальної роботи на рівні ОТГ у випадку, коли причинами перебування клієнта в СЖО є соціальні, психологічні або біологічні фактори. Ефективним прикладом застосування означеної теорії є надання допомоги з адаптації та соціалізації особам із числа внутрішньо-переміщених та учасників антитерористичної операції. В основі такої допомоги лежить реальна терапія (В. Глассер) як напрям когнітивної теорії в соціальній роботі, яка ґрунтується на переконанні, що людина сама обумовлює свою поведінку власними рішеннями; обирає власну позицію (жертви чи діяча), своє оточення та поведінку. Означена теорія може бути застосована і у роботі із особами, схильними до правопорушень.

Як біхевіористській, так і когнітивній теоріям властива директивність (соціальний працівник виступає у ролі вчителя, а клієнт – учня), послідовність, маніпулятивність, реалістичність і конкретність.

Критикують означені теорії через надмірну владність соціального працівника у взаємовідносинах із клієнтом, через можливість зловживання посадовими обов'язками з боку фахівця.

*Когнітивно-біхевіористська теорія* виникла на стику біхевіористської та когнітивної; її представників цікавить зміна поведінки індивіда та процеси, що контролюють її й керують нею.

---

<sup>580</sup> Bandura, A. (1969). Social-learning theory of identificatory processes. *Handbook of socialization theory and research*, 213, 262

<sup>581</sup> Eden, C. (1992). On the nature of cognitive maps. *Journal of management studies*, 29(3), 261-265.

Когнітивно-біхевіористську теорію застосовують у роботі на рівні ОТГ у процесі надання соціальної допомоги людям, залежним від вживання алкоголю, наркотиків, жінками, які постраждали від домашнього насильства. Максимум зусиль з боку соціального працівника докладається для того, щоб сформувати у клієнтів соціальні навички, усунути небажані форми поведінки, зміцнити впевненість у собі, пристосуватися до нових умов. Ефективними техніками когнітивно-біхевіористської теорії є: короткотермінове втручання, модельоване навчання, тренінг навичок, управління поведінкою і негативними емоціями клієнта, мотиваційна терапія, поєднання поведінкових та когнітивних методів, розроблення та використання спеціальних опитувальників, оцінних шкал тощо<sup>582</sup>; <sup>583</sup>; <sup>584</sup> (Семигіна, Т., 2005; Семигіна, Т., Грига, І., & Шевчук, І., 2001; Холостова, Е., 1998).

*Теорії систем* (Systems theories), що відносяться до соціологічних за своєю природою, стали популярними в теорії і практиці соціальної роботи в 50-70-ті роки ХХ століття завдяки публікації праць американських дослідників Г. Голдстейна «Практика соціальної роботи»<sup>585</sup> (Healy, K., 2014) та Е. Мінахена, Е. Пінкуса «Практика соціальної роботи: модель і метод»<sup>586</sup> (Pincus, A., & Minahan, A., 1973).

Теорії систем підкреслюють наявність мікро-, мезо- та макросистем в суспільстві, структурними елементами яких є окремі особи, групи й організації. При цьому, між елементами в середині однієї системи, як і між елементами різних систем та між різними системами відбувається постійна взаємодія, що передбачає налагодження фізичних, хімічних, біологічних і соціальних відносин.

Теорії систем акцентують увагу не тільки на соціальній поведінці індивіда, але й на його приналежності до певної групи, організації, громади, суспільства вцілому. Постійний вплив на клієнта з боку систем, до яких він належить, породжує у нього багато різноманітних проблем, які потребують вирішення. Задля вирішення проблем клієнта необхідно змінити існуючі соціальні інституції, організації, чинне законодавство, відносини між групами, в групах і суспільстві та створити нові організаційні структури – доводить теорія систем.

У соціальній роботі, на думку Е. Мінахена, Е. Пінкуса, можна виділити чотири базисні системи:

- система агента змін, основними елементами якої є соціальні працівники, соціальні служби, покликані надавати послуги клієнтам;
- система клієнта, структурними елементами якої є особи/сім'ї, які перебувають у СЖО і потребують допомоги;
- система мети, яка передбачає здійснення цілеспрямованого впливу соціальних працівників на клієнтів з метою надання кваліфікованої допомоги;

---

<sup>582</sup>Семигіна, Т. В. (2005). Теорії і методи соціальної роботи: підручник для студ. вищ. навч. закл. К.: Академвидав.

<sup>583</sup>Семигіна, Т. В., Грига, І. М., & Шевчук, І. С. (2001). Введення у соціальну роботу: навч. посібник. К.: Фенікс, 11-16.

<sup>584</sup>Холостова, Е. И. (1998). *Теория социальной работы*. М.: Юристъ.

<sup>585</sup>Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan.

<sup>586</sup>Pincus, A. Minahan, A. (1973). *Social work practice: Model and method*.

– система дії, в якій основними елементами є особи, з якими співпрацює соціальний працівник для досягнення своїх цілей в процесі роботи з клієнтом<sup>587</sup> (Пейн, М., 2000).

С. Олтедаль і Г. Хатчінсон у структурі теорій систем виділяють *загальну теорію систем* (General system theory), *екологічну теорію* (Ecological system theory), *теорію сімейних систем* (Family system theory) та *радикальну теорію* (Radical system theory)<sup>588</sup> (Hutchinson, G., & Oltegal, S., 2014).

В основі *загальної теорії систем* лежать дослідження австрійського біолога і натурфілософа Л. Бергаланфі, який доводив, що всі організми складають системи, утворені з підсистем і, водночас, є складовими надсистем<sup>589</sup> (Бергаланфі, Л., 1969). Елементи, що взаємодіють між собою утворюють внутрішню форму системи, а якісні їх характеристики – її зміст. Зміни в одній частині системи провокують зміни в іншій.

До особливого класу систем, з якими мають справу соціальні працівники належать соціальні системи – цілісні утворення, базовими елементами яких є індивіди, групи, спільноти, соціальні інститути, соціальні норми і цінності. У контексті соціальної роботи суспільство розглядається як соціальна система макрорівня, утворена із сукупності взаємопов'язаних між собою елементів: громад, державних й недержавних (громадських) соціальних служб, установ й організацій, сімей тощо. Водночас, самі елементи макросистеми утворюють системи нижчого рівня – мезо- та мікросистеми. Виділяють природні (сім'я), природно-штучні (церква) та штучні (лікарня, навчальний заклад); відкриті та закриті соціальні системи.

Ґрунтується загальна теорія систем на ідеї, що задовільне життя індивіда залежить від систем, які його оточують. Вивчивши природу, суть, взаємозв'язки між структурними елементами системи соціальні працівники можуть адекватно оцінити процеси, події і поведінку індивідів та надати кваліфіковано допомогу тим, хто її потребує.

*Системну модель*, що лежить в основі загальної теорії систем, соціальні працівники застосовують на рівні ОТГ для виявлення і фіксації факторів, що мають негативний вплив на індивіда; розробку ефективної моделі надання соціальної допомоги; «нейтралізації» негативних факторів або пошуку альтернативних, «обхідних» шляхів для досягнення поставленої мети – вирішення проблеми клієнта. Техніка пошуку ресурсів є ефективною у цьому випадку. При цьому соціальний працівник стимулює зміни в житті клієнта та пропонує альтернативу.

На рівні ОТГ системну модель застосовують для організації й ініціації змін у системах, які впливають на життєдіяльність людей; налагодження взаємозв'язку між ресурсами, потребами, інтересами жителів громади; залучення членів громади до розподілу і додаткового пошуку ресурсів; при розробці програм, спрямованих на корекцію девіантної поведінки; реалізації концепцій соціального

---

<sup>587</sup> Пейн, М. (2000). Сучасна теорія соціальної роботи. К. : Б.В., 456.

<sup>588</sup> Hutchinson, G. S., & Oltegal, S. (2014). Five theories in social work.

<sup>589</sup> Бергаланфі, Л. (1969). фон. Загальна теорія систем-огляд проблем і результатів. *Системні дослідження, Щорічник, М.: -Наука.*



захисту, соціальної реабілітації жителів ОТГ, а також у процесі надання соціальних послуг різним типам сімей, які перебувають в СЖО.

Найбільш дієвою є загальна теорія систем із сім'ями, які перебувають у СЖО. Базовими характеристиками соціальної роботи із сім'єю в межах означеної теорії є:

*фокусність* – акцентуація уваги соціального працівника на кожному окремому члені сім'ї, їх можливостях, інтересах, мотивах поведінки, потребах, особливостях зовнішньої взаємодії тощо;

*несумативність* – сім'я характеризується як мікросистема, тобто є єдиним цілим і частиною більшої системи із чітко визначеними кордонами і межами;

*цілеспрямованість діяльності* – усіх членів сім'ї об'єднують спільні цілі – неможливість їх реалізації, обмеженість наявних ресурсів може спричинити появу проблем; допомога у їх реалізації, залучення додаткових ресурсів сприятиме повноцінному функціонуванню сім'ї як системи;

*інформаційна взаємодія* – доведено наявність прямого внутрішнього інформаційного та зворотнього зв'язків між усіма членами сім'ї як системи: позитивний зворотній зв'язок веде до розвитку системи, негативний – до її розпаду. Завдання соціального працівника – здійснити корекцію і налагодити взаємодію між усіма членами системи;

*реверберація* – «ефект доміно» - системний процес, що часто має місце в сім'ї – передбачає поступове зниження рівня соціального функціонування сім'ї до настання цілковитої кризи. Завдання соціального працівника – попередити його появу або долати його наслідки;

*диференціація* – збереження власної ідентичності в процесі розширення або звуження меж сім'ї<sup>590</sup> (Семигіна, Т., 2004).

Ефективність роботи соціального працівника з соціальними системами на рівні ОТГ залежить від: розгалуженості мережі соціальних установ та організацій, диференціації соціальних послуг, що ними надаються; рівня поінформованості жителів громади про особливості надання соціальних послуг; відкритості самої системи, здатності її до розвитку, ініціювання та реалізації змін; забезпечення доступу до необхідних ресурсів та їх правильний розподіл і, головне, налагодженої комунікації та обміну інформацією як в межах територіально визначеної громади, так і зовні. Тому соціальний працівник має вдосконалювати систему надання соціальних послуг на рівні ОТГ та розвивати ОТГ як систему.

До основних недоліків застосування означеної теорії відносять: її абстрактний характер; залучення великої кількості соціальних установ для вирішення проблеми клієнта; довготривалість і ресурсну затратність.

*Екологічна теорія* (Ecological system theory) соціальної роботи виникла у 60-ті роки ХХ століття у США. Родоначальниками цієї теорії прийнято вважати Е. Беджерсса, Р. Маккензі й Р. Парка, американських соціологів-дослідників розвитку системи «суспільство-природа»<sup>591</sup> (Погорілий, О., 1996).

У соціальну роботу екологічна теорія прийшла у відповідь на вимогу часу. Якщо до цього більшість ТСР вважали навколишнє середовище лише фоном

<sup>590</sup> Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді : практика й політика. К. : Вид. дім «КМ Академія», 180.

<sup>591</sup> Погорілий, О. І. (1996). Соціологічна думка ХХ століття. Навчальний посібник. К.: Либідь, 224.

життєдіяльності людини, то екологічна теорія наголошувала на його цінності навколишнього середовища у життєдіяльності людини та його впливу на життєві процеси людини. Людина, своєю діяльністю, змінює середовище, а середовище впливає і змінює людей – відбувається взаємне пристосування людини і навколишнього середовища. Негативні зміни в середовищі можуть викликати у людей дезадаптивні процеси: стихійні лиха, катаклізми, вирубка лісу, забруднення навколишнього середовища негативно впливають на життєдіяльність людей і породжують низку соціальних проблем (біженство, безробіття, бідність, голод, інфекційні хвороби). Враховуючи особливості взаємодії людини із навколишнім середовищем соціальний працівник має ініціювати та стимулювати зміни у житті людини відповідно до вимог і стану навколишнього середовища. Тобто зміст екологічної теорії полягає у використанні активних методів адаптації і соціалізації клієнта задля досягнення ним особистісних змін, рівень яких відповідав би вимогам навколишнього середовища, а також у впливі на соціальне і фізичне середовище для того, щоб воно відповідало правам, потребам і життєвим цілям особистості<sup>592</sup> (Лукашевич, М., & Мигович, І., 2003).

Екологічна теорія побудована на ідеї того, що при плануванні роботи із клієнтом, особливо на етапі втручання необхідно враховувати: впливи, які має середовище на останнього; фізичні і соціальні умови, які можуть виступити джерелом стресу (відсутність житла), об'єктами змін (місце проживання, соціальний статус) або інструментами допомоги (родина, друзі); фактори і події, які мають місце в середовищі перебування клієнта. Діяльність соціального працівника спрямована на виявлення механізмів ефективної адаптації клієнта до нового оточення та самостійного пристосовуватися до нового середовища<sup>593; 594</sup> (Goldstein, H., 1973; Kohut, H., 2011).

У практиці соціальної роботи на рівні ОТГ екологічна теорія використовується у процесі організації роботи системи соціального обслуговування та підтримки жителів громади.

Екологічна теорія у соціальній роботі представлена *життєвою моделлю* (life model) К. Геймейна і А. Гіттермана<sup>595</sup> (Germain, C., & Gitterman, A., 1996), базовими концепціями реалізації якої є:

*концепція життєвого стресу* – співвідношення «людина-довкілля» може мати для людини як позитивне, так і негативне значення. Позитивні події людина сприймає як виклик, який відповідає рівню її самооцінки і можливостей; негативні – як перешкоди на життєвому шляху, які вона не може самостійно подолати (насильство, смерть, отримання невиліковного діагнозу тощо) і які викликають негативні емоції (провину, безпорадність, злість, зневіру). Для подолання негативних, стресових ситуацій людина потребує сторонньої допомоги з боку соціального працівника;

---

<sup>592</sup> Лукашевич, М. П. & Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи: навч. посіб. 2-ге вид., доп. і випр. К.: МАУП, 168.

<sup>593</sup> Goldstein, H. (1973). *Social Work Practice: a Unitary Approach*. Columbia.

<sup>594</sup> Kohut, H. (2011). *The Search for the Self: Selected Writings of Heinz Kohut 1978-1981*. Karnac Books.

<sup>595</sup> Germain, C. B., & Gitterman, A. (1996). *The life model of social work practice: Advances in theory & practice*. Columbia University Press.

*концепція протистояння* – людина здатна протистояти стресам або уникати їх, розв’язувати свої проблеми і керувати емоціями. Соціальний працівник має працювати спільно із клієнтом для вироблення механізмів боротьби із стресами, засвоєння різних технік його запобігання, формування вмінь і навичок фізичної релаксації, планування часу і робочого навантаження, відпочинку тощо;

*концепція життєвої ніші й ареалу* – людині для повноцінної життєдіяльності потрібні належні фізичні та соціальні умови (комфортне місце проживання, належний рівень матеріального забезпечення, доступ до освітніх, медичних і соціальних послуг). Багато людей на рівні ОТГ через бідність, безробіття, хвороби займають життєві ніші, які не відповідають їхнім потребам. Це призводить до ізоляції, відчаю, депресії. Соціальний працівник, у зв’язку із наявністю у громадах деструктивних і стигматизуючих ніш («наркоман», «алкоголік», «ВІЛ інфікований», «зек», «голубий»), зобов’язаний попереджувати ізоляцію окремих членів громади, сприяти розвитку і самореалізації усіх членів ОТГ;

*концепція родинності* – людині для повноцінної життєдіяльності потрібна підтримуюча система, якою може виступити родина, друзі, сусіди, колеги по роботі тощо. Соціальний працівник у роботі із самотніми особами, особами із інвалідністю, людьми похилого віку на рівні ОТГ допомагає створити таку систему через пошук родичів, однодумців тощо;

*концепція навичок* – людині для повноцінного функціонування необхідні вміння і навички, що забезпечать її самодостатність; для цього потрібно постійно вдосконалювати наявні та набувати нові. Люди постійно прагнуть до самовдосконалення, тому соціальний працівник має допомогти реалізувати та втілити ці прагнення в життя через забезпечення функціонування системи закладів, установ, курсів, тренінгів тощо.

Життєва модель екологічної теорії придатна до застосування у багатьох сферах соціальної роботи та з різними категоріями клієнтів на рівні ОТГ: у роботі із людьми похилого віку, особами з обмеженими фізичними можливостями, безробітними, дітьми, які постраждали від сімейного насилля. Соціальні працівники, через створення і діяльність мережі соціальних служб, взаємодіють із клієнтами, вивчають їх оточення, особливості взаємодії із ним, досліджують проблеми та адаптаційні здібності самих клієнтів, моделюють зміст і способи втручання.

До основних функцій соціальних працівників у межах застосування екологічної теорії у роботі із різними категоріями клієнтів на рівні ОТГ відносять:

- навчання (проведення тренінгів, формування необхідних навичок);
- створення можливостей (соціальна допомога, догляд вдома, соціальна підтримка);
- посередництво (втручання в суперечки, вирішення конфліктів, допомога місцевій владі у досягненні компромісів із «особливими» категоріями населення);
- представництво (діяльність від імені клієнта, спрямована на зміну умов, що спричиняють проблеми клієнта);

– полегшення (зменшення навантаження, правильний розподіл обов'язків у сім'ї);

– організація (впровадження соціальних програм і проектів, спрямованих на вирішення проблем конкретних категорій населення ОТГ)<sup>596</sup> (Семигіна, Т., 2005).

У 60-х роках ХХ століття в теорію і практику соціальної роботи ввійшла *радикальна теорія* (Radical theory), яка базується на ідеях марксизму (система філософських та соціально-політичних поглядів, зорієнтованих на ліквідацію нерівності, приватної власності і побудову пролетарського суспільства через застосування радикальних методів: революцій, протестів) і радикального фемінізму (жіночий рух, що відстоював рівність жінок і чоловіків)<sup>597</sup>; <sup>598</sup> (Fook, J., 1993; Reisch, M., & Andrews, J., 2014). Представники радикальної теорії у соціальній роботі наголошували на важливості балансу у взаємовідносинах між соціальним працівником і клієнтом; виступали за ініціювання структурних змін у суспільстві, спрямованих на покращення умов життя соціально-вразливих груп населення і надавали перевагу застосуванню колективних методів вирішення соціальних проблем (демонстраціям, страйкам, політичній і соціальній активності, тощо)<sup>599</sup> (Семигіна, Т., 2005).

Радикальна теорія у соціальній роботі спрямована на вивчення соціальних проблем клієнтів, таких як нерівність, бідність, відсутність житла, дискримінація, пригнічення тощо та здійснення впливу на гуманізацію оточення клієнта через політичну активність, вдосконалення роботи соціальних, політичних інститутів суспільства, законодавства, створення відповідних соціальних й організаційних структур і систем, які б ініціювали та долучалися до боротьби з існуючими проблемами.

Метою реалізації радикальної теорії в практиці соціальної роботи є:

– розвиток критичної свідомості у фахівців із соціальної роботи (здатності аналізувати соціально-політичні процеси, специфіку глобальних та соціальних взаємодій, особливості роботи соціальних служб та організації громад);

– надання клієнтам достатніх повноважень і можливостей для реального впливу (розвивати здатність клієнта до змін за рахунок активізації їхнього потенціалу);

– розвиток потенціалу громад, вирішення їх проблем через залучення членів ОТГ у боротьбу за свої права;

– оволодіння знаннями з організації діяльності соціальних служб, установ та організацій (розуміння мети діяльності, завдань, специфіки соціальних послуг), навичками впливу і стратегіями організаційних змін;

– організацію колективної взаємодії (розвиток внутрішньо організаційної демократії);

– формування організаційної структури (вертикальної – міністерство-соціальна служба та горизонтальної – мережі соціальних служб, установ та організацій, гілок влади із затвердженням відповідного законодавства).

---

<sup>596</sup>Семигіна, Т. В. (2005). Теорії і методи соціальної роботи: підручник для студ. вищ. навч. закл. К.: Академвидав.

<sup>597</sup>Reisch, M., & Andrews, J. (2014). *The road not taken: A history of radical social work in the United States*. Routledge.

<sup>598</sup>Fook, J. (1993). *Radical casework: A theory of practice*. Allen & Unwin.

<sup>599</sup> Семигіна, Т. В. (2005). Теорії і методи соціальної роботи: підручник для студ. вищ. навч. закл. К.: Академвидав.

Радикальна ТСР є прийнятною для застосування як в індивідуальній і груповій роботі, так і у роботі на рівні всієї громади; охоплює такі соціальні послуги як освіта, інформування людей про права і свободи, надання соціальної підтримки, сприяння у доступі до ресурсів та допомогу в освоєнні нових, створення нових або приєднання до існуючих організацій. До ефективних форм реалізації радикальної теорії у соціальній роботі відносять: навчальні групи, групи самодопомоги, клуби, гуртки і товариства.

На рівні ОТГ застосування радикальної теорії фахівцем із соціальної роботи є доцільним у випадку підвищення обізнаності жінок про їхні права, залучення їх до суспільно-політичної активності, введення їх в справи ОТГ і залучення жінок до їх вирішення, формування лідерського потенціалу, створення громадських організацій, відкриття власної справи через створення клубів за інтересами, навчальні тренінги та презентації зарубіжного досвіду; залучення жінок до роботи на користь громади або вивчення прогресивного досвіду інших ОТГ, формування лідерського потенціалу у жінок-активістів громади. Доцільним є і застосування радикальної теорії у роботі із жінками з метою формування обізнаності щодо розподілу влади в сім'ї, рівноправності ролей жінок і чоловіків у процесі прийняття сімейних рішень, вихованні дітей, пошуку роботи і розподілу сімейних обов'язків.

Варто відмітити, що особливістю радикальної ТСР є масовість та рівноправ'я<sup>600</sup>; <sup>601</sup> (Семигіна, Т., 2005; Семигіна, Т., 2004).

У структурі системних теорій виділяють *теорію сімейних систем* (Family Systems Theory), запропоновану М. Боуеном (M. Bowen). Науковець стверджує, що людина не існує сама по собі, ізольовано, а є частиною сім'ї як емоційної одиниці<sup>602</sup> (Papero, D., 1990). Сім'я, на думку М. Боуена, являє собою систему взаємопов'язаних і взаємозалежних індивідів, жоден із яких не може розглядатися окремо від системи або за її межами. При цьому, якщо в класичній теорії акцент робиться на інформаційно-комунікативних особливостях існування сім'ї, то в теорії сімейних систем – на емоційних. Науковець виділяє два параметри в теорії сімейних систем: рівень тривоги і диференціація власного «Я». Якщо генератором тривоги у сім'ях є надмірна віддаленість або близькість членів сім'ї один від одного в емоційному плані, а рівень тривоги визначається як спадкова змінна, що закладається індивіду від ядерної, батьківської сім'ї, – то основною метою сімейної терапії, на думку М. Боуена, має бути зниження рівня «хронічної» тривоги через інформування членів сімей про особливості функціонування емоційних систем та диференціації власного «Я» («бажання змінити себе, а не тих, хто мене оточує»)<sup>603</sup> (Bowen, M., 1966).

Основними концепціями теорії сімейних систем є: диференціація Я, трикутників, емоційної системи батьківської сім'ї, проєктивних сімейних процесів, емоційного розриву, процесу передачі досвіду наступним генераціям, позиція спорідненості і соціальної регресії<sup>604</sup> (Brown, J., 1999).

---

<sup>600</sup>Семигіна, Т. В. (2005). Теорії і методи соціальної роботи: підручник для студ. вищ. навч. закл. К.: Академвидав.

<sup>601</sup>Семигіна, Т. (2004). Соціальна робота: навч. посібник/за ред. Т. Семигіної, І. Григи. К.: Вид. дім "КМ Академія".

<sup>602</sup>Papero, D. V. (1990). *Bowen family systems theory*. Prentice Hall.

<sup>603</sup>Bowen, M. (1966). The use of family theory in clinical practice. *Comprehensive psychiatry*, 7(5), 345-374.

<sup>604</sup>Brown, J. (1999). Bowen family systems theory and practice: Illustration and critique. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 20(2), 94-103.

Фахівець із соціальної роботи в громаді може опиратися на теорію сімейних систем при наданні соціальних послуг, плануванні, організації і реалізації різноманітних соціальних програм у сфері громадського здоров'я з метою профілактики девіантної поведінки (алкоголізму, наркоманії, вживання ПАР тощо), поширення ВІЛ-інфекції та інших інфекційних хвороб (гепатиту, туберкульозу тощо) серед жителів ОТГ.

*Теорія конфліктів* (Conflict Theory) доводить існування конфліктів у всіх соціальних системах. Так як ОТГ є соціальною системою, – то їй також притаманні конфлікти. Люди конфліктують між собою через нерівномірний розподіл ресурсів, влади; полярну протилежність інтересів, цінностей, цілей, ролей, статусів; бажання одних груп домінувати над іншими<sup>605</sup> (Hutchinson, G., & Oltegal, S., 2014).

Теорія конфліктів запозичена із соціології у кінці 70-х на початку 80-х років ХХ століття, де вона розглядалася як суперечлива теорія про суспільство. У соціології (М. Вебер, Г. Спенсер, Д. Тернер<sup>606; 607; 608; 609; 610</sup> (Макеєв, С., 2008; Сірий, Є., 2004; Тернер, Дж., 1985; Dougherty, J., 1971; Rubin, J., 1998) так і у соціальній роботі (Р. Пітман (R. Pittman), Р. Філліпс (R. Phillips)<sup>611</sup> (Phillips, R., & Pittman, R., 2009) конфлікти вважають рушійною силою розвитку суспільства. Проте, чимало науковців (Х. Бродаль, Г. Земмель, Е. Мейо) стверджують, що конфлікти неминуче призводять до руйнування існуючого соціального устрою та до насильства<sup>612</sup> (Яхно, Т., 2012).

Наявність конфліктів у соціальних системах і відносинах можна вважати соціальним законом, адже не можна довести існування безконфліктних систем. Проте, кожна соціальна система характеризується сукупністю власних, не схожих на інші категорій конфліктів. Через неминучість конфліктів у соціальних системах, у взаємодіях людей можна говорити про позитивну конструктивну (пошук ефективних та конструктивних шляхів вирішення соціальної проблеми, налагодження взаємодії, партнерських стосунків, кооперація між сторонами конфлікту, зміна форми поведінки, активізація роботи групи, інтеграція, соціалізація її членів тощо) та негативну (розгортання, ескалація конфлікту) функції конфліктів (М. Дойч)<sup>613; 614</sup> (Гришина, Н., & Гришина, Н., 2008; Дружинін, В., 1989). Реалізація останньої може призвести до руйнування усталеної соціальної системи, в тому числі і громади.

Теорія конфлікту є особливо актуальною у роботі соціального працівника на макрорівні (ОТГ). На думку Р. Пітмана і Р. Філліпса<sup>615</sup> (Phillips, R., & Pittman, R.,

<sup>605</sup> Hutchinson, G. S., & Oltegal, S. (2014). Five theories in social work.

<sup>606</sup>Макеєв, С. О. (2008). *Соціологія: навчальний посібник. 4-те вид.* «Українська енциклопедія», 344.

<sup>607</sup>Сірий, Є. В. (2004). *Соціологія*. К.: Атіка, 480.

<sup>608</sup> Тернер, Дж. (1985). Структура социологической теории ; [пер. с англ.]. М.: Прогресс, 472.

<sup>609</sup> Dougherty, J. (1971). *Contending Theories of International Relations*. N.-Y.: Harper & Row, 348.

<sup>610</sup> Rubin, J. Z. (1998). *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement*/J.Z.Rubin, D.G.Pruitt, S.A.Kim. N.-Y.: McGraw-Hill, 368.

<sup>611</sup> Phillips, R., & Pittman, R. H. (2009). A framework for community and economic development. *An introduction to community development*, 3-19.

<sup>612</sup> Яхно, Т. П. (2012). Конфліктологія та теорія переговорів. *навч. посіб./ТП Яхно, ІО Куревіна. К.: Центр учбової літератури*, 168.

<sup>613</sup> Гришина, Н. В., & Гришина, Н. В. (2008). *Психологія конфлікту*. 2-е изд./ Гришина, Н. В., & Гришина, Н. В. СПб.: Питер, 538.

<sup>614</sup> Дружинін, В. В. (1989). Введення в теорію конфлікту / В. В. Дружинін, Д.С. Канторов, М. Д. Канторов. М.: Радіо і зв'язок, 288.

<sup>615</sup> Phillips, R., & Pittman, R. H. (2009). A framework for community and economic development. *An introduction to community development*, 3-19.

2009) теорія конфліктів допомагає фахівцям із соціальної роботи в громаді зрозуміти причини виникнення розбіжностей і конкуренції між різними групами, соціальними структурами, організаціями, які існують у межах ОТГ; діагностувати фактори, що впливають на розподіл влади і впливу в громаді, та спрогнозувати наслідки такого розподілу; визначити наскільки влада, сконцентрована в певних «руках» може впливати на існування і розвиток громади та, через організацію масових протестів, акцій, бойкотів, ініціювати її зміну чи перерозподіл.

Діяльність соціального працівника на рівні ОТГ передбачає надання кваліфікованої допомоги не тільки тим, хто перебуває в СЖО на місцем їхнього проживання, але й організацію, адміністрування системи надання соціальних послуг за принципом «єдиного вікна» та планування й організацію роботи, спрямованої на розвиток самої ОТГ. Тому теорія конфліктів може бути використана фахівцем у роботі з індивідами та їх сім'ями для врегулювання та вирішення їхніх проблем, диференціації їхніх відмінностей; у роботі із групами з метою пошуку консенсусу та прийняття спільного рішення, що задовольнить усіх, та у роботі із ОТГ як об'єктом соціальних послуг для мобілізації та активізації ресурсів задля розвитку громади вцілому.

ОТГ є соціальною системою, що являє собою сукупність елементів, об'єднаних у різні групи за спільністю інтересів, цілей, цінностей тощо. У зв'язку із існуванням різноманітних за функціональним призначенням груп у структурі будь-якої ОТГ, із характерними для кожної з них стилями, нормами і правилами поведінки, в межах громади відбувається стратифікація груп та індивідів за статтю, роллю, наявністю влади і відсутністю доступу до неї, доступністю ресурсів тощо. У зв'язку із цим, соціальний працівник може використати теорію конфліктів з метою: перерозподілу влади як в межах самої групи так і в межах ОТГ; затвердження і поширення загальноприйнятих норм і правил поведінки в ОТГ та розповсюдження їх на так звані «групи ризику»; здійснення контролю за розподілом ресурсів, влади; мобілізації ресурсів задля вирішення проблем окремих індивідів, так і громади вцілому.

Проте, теорію конфліктів часто критикують за її надмірну ідеалістичність та за надмірну увагу до мезопроблем, в той час як щоденні, життєві труднощі пересічних жителів ОТГ взагалі не беруться до уваги.

Аналіз наукових праць із теорій соціальної роботи свідчить, що класифікація, запропонована С. Олтедал та Дж. Хатчінгтоном<sup>616</sup> (Hutchinson, G., & Oltedal, S., 2014), є не зовсім повною і завершеною. Низка науковців (І. Кузіна) пропонують віднести до теорій соціальної роботи в громаді теорії, орієнтовані на розвиток самої громади як макрорівня соціальної роботи. До таких теорій можна віднести: *теорію психосоціального розвитку* (Psychosocial Developmental Theory), *трансперсональну теорію* (Transpersonal Theory), *теорію комунікацій* (Communication Theory) та *теорію конфіденційності* (Contingency Theory).

*Теорія психосоціального розвитку* (Psychosocial Developmental Theory) Е. Еріксона пояснює вплив зовнішніх факторів, батьків і суспільства на розвиток особистості з дитинства до старості. Згідно теорії Е. Еріксона, кожна людина має пройти через серію із восьми взаємопов'язаних етапів (надія, воля, цілеспрямованість, компетентність, вірність, любов, турбота і мудрість) протягом свого життя, в ході яких відбувається ідентифікація й психосоціальний розвиток

---

<sup>616</sup> Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). Five theories in social work, 260 p.

особистості. Кожен етап психосоціального розвитку особистості є кризовим і може мати як позитивний так і негативний характер: у випадку позитивного подолання кризи людина переходить на наступний етап з хорошими перспективами для саморозвитку; якщо ж ефективного шляху виходу з кризової ситуації не було знайдено, вона також переходить на наступний етап, проте тягне за собою і свої невирішені проблеми, які постійно будуть нагромаджуватися (рис. 4.4.)<sup>617</sup>; <sup>618</sup> (Erikson, E., 1994; Erikson, E., & Erikson, J., 1998).

Теорія психосоціального розвитку особистості			
Етапи	Психосоціальні кризи	Базові чесноти	Вік
1.	Довіра проти недовіри	Надія	Новонароджені (від 0 до 1 року)
2.	Автономія проти сорому й сумніву	Воля	Раннє дитинство (1-3 роки)
3.	Ініціатива проти почуття провини	Цілеспрямованість	Вік гри (3-5 років)
4.	Працьовитість проти неповноцінності	Компетентність	Шкільний вік (5-12 років)
5.	Ідентичність проти дифузії ролей	Вірність	Підлітковий та юнацький вік (12-18 років)
6.	Близькість проти ізоляції	Любов	Молодий вік (18-40 років)
7.	Генеративність проти стагнації	Турбота	Зрілий вік (40-65 років)
8.	Цілісність его проти відчаю	Мудрість	Старість (65+ років)

Рисунок 4.4. Джерело: <sup>619</sup>; <sup>620</sup> Erikson, E., 1994; Erikson, E., & Erikson, J., 1998.

Фахівець із соціальної роботи в громаді апелює до теорії психосоціального розвитку в процесі: аналізу того, як різноманітні внутрішні і зовнішні чинники впливають на життєдіяльність особистості на різних вікових етапах у кризових і складних ситуаціях; дослідження індивідуального розвитку особистості протягом всього життєвого циклу; оцінки сильних і слабких сторін особистості. Отримані результати соціальний працівник може використовувати на рівні ОТГ з метою розробки і реалізації профілактичних програм, програм із соціальної допомоги і соціальної підтримки, адаптації людей у нових умовах життєдіяльності, соціального розвитку ОТГ. Теорія психосоціального розвитку допомагає визначити оптимальні форми, методи і засоби роботи із клієнтами залежно від їх вікових та психосоціальних особливостей; розширити й активізувати діапазон соціальних та особистісних ресурсів, індивідуальних можливостей клієнтів для самостійного вирішення проблем, а також вибудувати ефективні механізми управління системою надання соціальних послуг на рівні ОТГ.

*Трансперсональна теорія* (Transpersonal Theory), що ввійшла в практику соціальної роботи в 90-х роках ХХ століття, побудована на ідей розвитку та

<sup>617</sup> Erikson, E. H. (1994). Identity: Youth and crisis (No. 7). WW Norton & Company,

<sup>618</sup> Erikson, E. H., & Erikson, J. M. (1998). *The life cycle completed (extended version)*. WW Norton & Company.

<sup>619</sup> Erikson, E. H. (1994). Identity: Youth and crisis (No. 7). WW Norton & Company,

<sup>620</sup> Erikson, E. H., & Erikson, J. M. (1998). *The life cycle completed (extended version)*. WW Norton & Company.



ідентифікації людського потенціалу в сучасному світі, де зростає рівень насильства, залежностей і духовного занепаду. Трансперсональна теорія є єдиною теорією, що фокусується на духовному вимірі і легітимізує розвиток вищих станів свідомості як винятково здорових або як винятково репрезентативних уявлень про людський потенціал. Теорія застосовується соціальним працівником на рівні ОТГ у роботі із клієнтами, які страждають від різних видів залежностей; вона є корисною для вироблення позитивних звичок та подолання труднощів у клієнтів<sup>621</sup> (Cowley, A., 1993).

*Теорія комунікацій* (Communication Theory) заснована на ідеї ефективної комунікативної взаємодії між соціальним працівником, клієнтом та його оточенням з метою отримання та обміну інформацією<sup>622</sup> (Nelsen, J., 1980). Ця теорія фокусується на побудові комунікативних моделей і виробленні комунікативних правил, в процесі застосування яких клієнт не тільки зможе зосередити свою увагу на аналізі проблеми, причин її виникнення, визначитись із способами її вирішення, але й навчитися думати, аналізувати та зосереджуватися на своїх проблемах, вміти правильно «переживати і поводитися» залежно від ситуації, що складається, налагоджувати взаємостосунки, домовлятися<sup>623</sup> (Turner, F., 2006).

Теорія комунікацій ввійшла в соціальну роботу завдяки Дж. Нельсону<sup>624</sup> (Nelsen, J., 1980). З початку теорія застосовувалася у роботі на індивідуальному рівні з різними категоріями клієнтів для вирішення соціальних проблем: подолання депресивних станів, болю втрати, сімейних проблем. Пізніше соціальні працівники почали апелювати до теорії комунікацій у роботі із групами, організаціями та громади. На ОТГ соціальний працівник може застосовувати теорію комунікації для обміну і збору інформації, у роботі із жителями громади з метою вивчення їх спільних проблем і потреб.

Прихильники теорії комунікацій (Г. Батесон, Г. Грін) підкреслюють важливість постійного вдосконалення професійних знань, вмінь і навичок соціальних працівників та процесу супервізії, тому техніки теорії лягли в основу курсів підвищення кваліфікації, які є популярними в США та країнах Європи<sup>625</sup> (Turner, F., 2006).

Аналіз основних підходів до класифікації ТСП, запропонованих зарубіжними та вітчизняними науковцями, свідчить про те, що в теорії і практиці соціальної роботи немає їх єдиної класифікації. Проте у своєму дослідженні ми намагалися намалювати найбільш повну картину, цілісний образ того, які саме теорії є актуальними для практики соціальної роботи в ОТГ; схарактеризувати їх суть, особливості, механізми та перспективи застосування соціальним працівником у процесі роботи із різними категоріями клієнтів на рівні ОТГ.

---

<sup>621</sup> Cowley, A. D. S. (1993). Transpersonal social work: A theory for the 1990s. *Social work*, 38(5), 527-534

<sup>622</sup> Nelsen, J. C. (1980). Communication theory and social work practice. – University of Chicago Press, 214.

<sup>623</sup> Turner, F. J. (Ed.). (2006). *Encyclopedia of Canadian social work*. Wilfrid Laurier Univ. Press.

<sup>624</sup> Turner, F. J. (Ed.). (2006). *Encyclopedia of Canadian social work*. Wilfrid Laurier Univ. Press.

<sup>625</sup> Turner, F. J. (Ed.). (2006). *Encyclopedia of Canadian social work*. Wilfrid Laurier Univ. Press.

## Висновки до розділу 5

У контексті здійснюваного дослідження встановлено, що у сучасних умовах розвитку соціальної роботи як практичного виду діяльності в Україні виникає необхідність в узагальненні наявного досвіду роботи з клієнтами, які перебувають в СЖО та пошуку і розробці нових, більш ефективних форм і методів надання соціальних послуг тим, хто цього потребує. Імплементация інноваційних теорій у практику соціальної роботи в територіальній громаді допоможе приступити до реалізації професійних завдань, зрозуміти та встановити причинно-наслідкові зв'язки між поведінкою, інтересами, стилем і рівнем життя жителів ОТГ та їх соціальними проблемами.

З'ясовано, що під теоріями соціальної роботи розуміють науку про закономірності та принципи функціонування і розвитку конкретних соціальних процесів і явищ, відносин, їх динаміки під цілеспрямованим впливом організаційних, психолого-педагогічних і управлінських факторів при захисті громадянських прав і свобод особи у суспільстві. Встановлено, що теорія соціальної роботи нічого не варта без практики: вона виникає в практиці, перевіряється практикою і підтвердженою практикою. Запропоновано авторське тлумачення теорії соціальної роботи, яке розуміється як сукупність сформованих під час пізнавальної, практичної діяльності ідей, уявлень, концепцій щодо осмислення мети, завдань і ролі соціальної роботи, тенденцій її розвитку, моделей практики та технік інтервенції.

Схарактеризовано основні етапи становлення теорії соціальної роботи як науки, розкрито сутність і роль теорій соціальної роботи у професійній діяльності соціального працівника. Здійснено аналіз основних підходів до класифікацій теорій соціальної роботи та висвітлено особливості їх застосування в практиці соціальної роботи в територіальній громаді. Констатовано, що у теоретичних підходах до визначення і класифікації теорій соціальної роботи трапляється термінологічна плутанина. Часто, концепції, практичні моделі, філософські пропозиції/перспективи, методи йменують поняттям «теорія». З'ясовано сутність кожного із виокремлених вище понять та виділено власне теорії соціальної роботи та теорії для соціальної роботи. Власне теорії соціальної роботи фокусуються на самій професії і застосовуються для пояснення її мети, завдань, взаємозв'язку із суспільством; описують суть соціальної роботи як професії та її функціонального апарату, тобто дають знання для практики. Теорії для соціальної роботи зосереджуються на клієнтах і способах надання їм допомоги; пояснюють сутність людської поведінки і соціального середовища, їх взаємозалежність, зміни, що відбуваються, і як соціальний працівник може на них впливати або ініціювати, тобто дають знання, які орієнтують. На основі аналізу основних підходів до класифікацій теорій соціальної роботи виділено шість груп (психодинамічні, інтеракціоністські, когнітивні й біхевіористські/поведінкові теорії, теорії конфліктів та теорії систем) та схарактеризовано їх сутність і специфіку застосування в ОТГ.

## РОЗДІЛ V

### СУЧАСНІ МОДЕЛІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

#### 5.1. Базові моделі соціальної роботи

У науковій літературі з соціальної роботи теорії розглядаються як загальні твердження про реальний світ, підтверджені доказами, отримані за допомогою наукових методів. Теорії дають пояснення того, чому щось відбувається саме таким чином. Наприклад, теорія соціального навчіння доводить, що поведінка індивідів формується на основі знань, отриманих і засвоєних у процесі взаємодії із навколишнім середовищем. Конкретні шляхи, бачення і розуміння практики соціальної роботи відображаються в практичних перспективах. Пропонуючи концептуальні цілі соціального функціонування, практичні перспективи фокусуються на конкретних, впізнаних особливостях ситуації і дозволяють підібрати ефективні механізми подальшої діяльності; це спосіб сприйняття світу із ціннісної позиції<sup>626</sup> (Payne, M., 1997).

У соціальній роботі виділяють три базових типи перспектив, які стосуються оцінки взаємовідносин людей і навколишнього середовища:

*перспективи екосистем (ecosystems perspective)* – базується на ідеї того, що всі проблеми і незгоди в житті людини виникають у результаті неправильної, дисгармонійної взаємодії людини і навколишнього середовища<sup>627</sup> (Ungar, M., 2002). З метою правильної інтерпретації проблем соціальний працівник має діагностувати екологічний контекст клієнта, тобто визначити: місце проживання особи (в сім'ї чи поза нею); місце функціонування сім'ї (в межах громади чи поза нею); особливості взаємодії індивідів, сімей та громад у політичній, економічній і соціокультурній сферах і як ці сфери впливають на них; рівень впливу навколишнього середовища на дії, переконання і поведінку особи; шляхи відновлення порушеного балансу функціонування клієнта і навколишнього середовища, його здатності до обміну інформацією й енергією;

*перспектива сильних сторін (strengths perspective)* – базується на ідеї того, що кожен індивід, сім'я, група, організація, спільнота і громада має сильні і слабкі сторони, яких, на думку Д. Салібей, у кожного є декілька<sup>628</sup> (Saleebey, D., 1996). Орієнтуючись на сильні сторони клієнтів, оцінивши їхній потенціал, соціальний працівник може їм допомогти подолати труднощі. У процесі взаємодії соціального працівника і клієнта відбувається постійна взаємодія, в якій

---

<sup>626</sup> Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. Lyceum Books.

<sup>627</sup> Ungar, M. (2002). A deeper, more social ecological social work practice. *Social Service Review*, 76(3), 480-497.

<sup>628</sup> Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social work*, 41(3), 296-305.

формується цілі і завдання, визначаються сильні сторони і ресурси та способи досягнення цілей;

*феміністська перспектива (feminist perspective)* – базується на ідеї гендеру та історичного обмеження доступу жінок до влади. Соціальні працівники, які апелюють до феміністичної перспективи, наголошують на необхідність рівності і розширення прав жінок у суспільстві<sup>629</sup> (Sands, R., & Nuccio, K., 1992, 489-494)

На додачу до запропонованих Р. Сандс та К. Нусціо (R. Sands, & K. Nuccio)<sup>630</sup> (Sands, R., & Nuccio, K., 1992, 489-494) перспектив, Т. Семигіна виділяє перспективу або концепцію зеленої соціальної роботи (Green Social Work Perspective)<sup>631</sup> (Семигіна, Т., 2015). Означена перспектива опирається на філософію сталого розвитку та на структурного підходу до розв'язання проблем соціальної нерівності і бідності. Діяльність фахівців із соціальної роботи спрямована на забезпечення рівного доступу до природних ресурсів та гідних умов навколишнього середовища й екологічної справедливості<sup>632</sup> (Семигіна, Т., 2015).

На основі аналізу наукової літератури доведено, що теорії соціальної роботи пояснюють чому виникають проблеми, а матрицею вирішення проблем слугують моделі. Останні є практичним продовженням ТСП і схематичним зображенням, орієнтиром дій соціального працівника з вирішення проблем клієнта. Тоді як, перспектива є первинною по відношенню до теорії і моделі соціальної роботи і впливає на їх вибір.

Різноманітність концептуальних підходів до розуміння, визначення та організації соціальної роботи в ОТГ, велика кількість заходів і процедур, побудованих на основі застосування теоретичних підходів стали передумовою для розвитку й існування значної кількості моделей соціальної роботи в громаді<sup>633</sup> (Gojová, A., 2008) як втілення, відображення ТСП на практиці та сукупності дій соціального працівника у процесі роботи на рівні ОТГ.

У науковій літературі існують різноманітні підходи до розуміння і трактування «моделей» в залежності від сфер їх застосування. Модель наділена науково-пізнавальною, інструментальною функцією, тобто є інструментом пізнання і носієм знань. Вона завжди репрезентує оригінал з певного кута, певної точки зору і є спрощеним аналогом чогось у прийнятному для сприйняття вигляду, завдяки закритій і компактній формі<sup>634</sup> (Gojová, A., 2008).

Із латинської поняття «модель» (modulus) перекладається як міра, зразок, норма<sup>635</sup> (Ягупов, В., 2002). У філософії «модель» трактується як представник, замісник оригіналу у пізнанні чи на практиці<sup>636</sup> (Нікітченко, Л., & Нікітченко,

<sup>629</sup> Sands, R. G., & Nuccio, K. (1992). Postmodern feminist theory and social work. *Social work*, 37(6), 489-494.

<sup>630</sup> Sands, R. G., & Nuccio, K. (1992). Postmodern feminist theory and social work. *Social work*, 37(6), 489-494.

<sup>631</sup> Семигіна, Т. (2015). Розвиток власних теорій соціальної роботи: глобальні тенденції // Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (15 – 16 березня 2018 року, Київ) / За ред. Ю.М. Швалба. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. С. 90-194. URL: <http://psy.univ.kiev.ua/ua/scientificpublications/rozvyvalnyi-potentsial-suchasnoi-sotsialnoi-roboty-metodolohii-ta-tekhnohohii>.

<sup>632</sup> Там само.

<sup>633</sup> Gojová, A. (2008). *Community social work*. Ostrava, 69 p.

<sup>634</sup> Там само, с. 69.

<sup>635</sup> Ягупов, В. В. (2002). Педагогіка: навч. посібник. К.: *Либідь*, 560, 1

<sup>636</sup> Нікітченко, Л. О., Нікітченко, Л. А., & Nikitchenko, L. O. (2011). Модель професійної підготовки майбутніх учителів природничих дисциплін.

Л., 2011). У науці під означеним поняттям розуміють: систему, дослідження якої служить засобом одержання інформації про іншу систему; спрощений аналіз об'єкта, функціонування якого подібне до функціонування реального об'єкта<sup>637</sup> (Клименюк, О., 2005).

Для соціальної роботи найбільш близьким є визначення моделі як уявного, знакового або матеріального образу оригіналу (відображення об'єктів і явищ у вигляді описів, теорій, схем, креслюноків, графіків). Водночас модель може відтворювати об'єкт з реальних умов, дати нам знання про нього або ж замінити його кращим аналогом (В. Штоф)<sup>638</sup> (Штоф, В., 1975, 343-371). Тобто моделі можуть бути відображенням реального світу.

М. Пейн<sup>639</sup> (Rayne, M., 1998, 119-137) сприймає створення моделей у соціальній роботі як реакцію на втрату теорій у постмодерністському дискурсі. Модель, на його думку, є узагальненням того, що відбувається у практиці соціальної роботи.

Перші спроби диференціювати моделі соціальної роботи в громаді були зроблені у праці «Соціальна робота в громаді і соціальні зміни» (1968), в якій автори наголошували на існуванні двох підходів до організації соціальної роботи в громаді: безпосередньо розвиток громади та організація громади<sup>640</sup> (Gojová, A., 2008).

На основі аналізу основних підходів до визначення моделей соціальної роботи в територіальній громаді Д. Ротман виділяє три класичних:

- місцевий розвиток або розвиток територіальної громади (Local development or community development);
- соціальне планування (Social Planning);
- соціальну дію (Social Action)<sup>641</sup> (Rothman, J., 1995).

Дана класифікація і досі активно використовується американськими фахівцями. «Ротманський» підхід до класифікації моделей соціальної роботи в громаді описує й аналізує українська дослідниця Т. Семигіна<sup>642</sup>; <sup>643</sup> (Семигіна, Т., 2004, 154-157; Семигіна, Т., 2006, 61-67).

*Місцевий розвиток або розвиток територіальної/локальної громади* є моделлю соціальної роботи в громаді, що базується на ідеї залучення великої кількості людей до процесу ідентифікації і вирішення власних проблем через налагодження і ведення ефективної комунікативної кампанії. Основними характеристиками моделі «місцевого розвитку» є організовані зусилля людей, спрямовані на покращення умов життя в локальній громаді, активне залучення жителів до вирішення власних проблем; розвиток можливостей і ресурсів громад, їх інтеграція; налагодження добровільної співпраці, побудованої на

---

<sup>637</sup> Клименюк, О. В. (2005). *Методологія та методи наукового дослідження: навч. посіб. К.: Міленіум.*

<sup>638</sup> Штоф, В. А. (1975). *Формы и методы научного познания. Дialectический материализм. Учебное пособие для аспирантов нефилософских специальностей. М.: Высш. школа, 343-371.*

<sup>639</sup> Rayne, M. (1998). *Social work theories and reflective practice.* In *Social Work* (pp. 119-137). Macmillan Education UK.

<sup>640</sup> Gojová, A. (2008). *Community social work.* Ostrava, 69 p.

<sup>641</sup> Rothman, J. (1995). *Strategies of community intervention: Macro practice.* FE Peacock Publishers, Inc.

<sup>642</sup> Семигіна, Т. (2004). *Робота в громаді: практика й політика.* К.: КМ Академія, 154-157.

<sup>643</sup> Семигіна, Т. В. (2006). *Модель соціального планування на місцевому рівні.* *Наукові записки НаУКМА, 59, 61-67.*

основі принципу самодопомоги та взаємодопомоги; розвиток лідерського потенціалу місцевих жителів.

«Місцевий розвиток» є, на думку Д. Лиховіта і Т. Семигіної, моделлю, спрямованою на створення сприятливого середовища в громаді задля її сталого розвитку через: сприяння розвитку довгострокових соціальних ініціатив; визначення пріоритетних дій і планування ефективної соціальної політики; активізацію громадянської позиції та самоорганізацію жителів громади, їх участь у вирішенні проблем громади; мобілізацію необхідних ресурсів; налагодження співпраці місцевих органів влади із мешканцями громади для визначення та ініціювання необхідних змін<sup>644</sup> (Семигіна, Т., & Лиховид, Д., 2015, 171-177).

Модель «розвитку громади» фокусується на процесі створенні і розбудови громади (community building), що ведеться через роботу із широким репрезентативним сектором її представників. Базовими елементами такого процесу є розвиток лідерського потенціалу та навчання місцевих жителів<sup>645</sup> (Zastrow, C., 1989).

До дієвих форм, що реалізуються у межах моделі місцевого розвитку науковці<sup>646</sup> (Семигіна, Т., & Лиховид, Д., 2015, 171-177) відносять:

- соціальні проекти, ініційовані місцевими громадами, спрямовані на покращення умов життя вразливих груп населення через модернізацію соціальної інфраструктури та підвищення якості соціальних послуг (створення центрів денного перебування інвалідів, реабілітаційних центрів, громадських приймалень, центрів надання соціальних послуг тощо);

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

- діяльність гуртків, клубів, центрів за інтересами;

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

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

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

*Соціальне планування*, на думку Д. Ротмана, зосереджене в основному на технічному процесі вирішення соціальних проблем у сферах надання соціальних послуг, громадського здоров'я, при вирішенні соціально-побутових проблем (наприклад, відсутність місця для проживання). Означена модель базується на ідеї ціленаправленого програмного розвитку, ретельно продуманого і контрольованого процесу змін, спрямованого на забезпечення соціальними послугами жителів громади<sup>647</sup> (Rothman, J., 1995, 26-63). На рівні територіальної громади, соціальне планування має на меті здійснення аналізу соціальних умов,

---

<sup>644</sup> Семигіна, Т., & Лиховид, Д. (2015). Моделі та форми громадської активності у територіальних громадах. *Нова парадигма*, (128), 171-177

<sup>645</sup> Zastrow, C. H. (1989). Introduction to social welfare.

<sup>646</sup> Семигіна, Т., & Лиховид, Д. (2015). Моделі та форми громадської активності у територіальних громадах. *Нова парадигма*, (128), 171-177.

<sup>647</sup> Rothman, J. (1995). Approaches to community intervention. *Strategies of community intervention*, 26-63.

оцінку діяльності соціальних служб для удосконалення їх роботи та розвитку нових<sup>648</sup> (Семигіна, Т., 2006, 61-67).

Соціальне планування передбачає побудову стратегії розвитку громади, плану заходів, спрямованих на вирішення актуальних проблем членів громади через організацію надання соціальних послуг.

Модель «соціального планування» передбачає: залучення членів громади до визначення її потреб і проблем; реалізації заходів, спрямованих на їх задоволення і вирішення; оцінювання потреб, ресурсів і можливостей громади, діяльності соціальних служб; розробки планів і програм надання соціальних послуг населенню, їх замовлення через механізм закупівель, залучення державних та недержавних організацій до їх надання; забезпечення можливостей для вибору клієнтом провайдера соціальних послуг<sup>649</sup> (Семигіна, Т., 2006, 61-67).

До методів залучення громадськості можна віднести: поглиблене інтерв'ю, вибіркові або суцільні опитування, робочі зустрічі та фокус-групи. При оцінюванні потреб і проблем мешканців громади варто апелювати до: опитування, аналізу документів, соціальних показників тощо. При оцінюванні ресурсів громади доцільно визначити види послуги, що надаються мешканцям; диференціювати соціальні установи, які їх надають та якість їх роботи<sup>650</sup> (Семигіна, Т., 2006, 61-67).

Планування і реалізація соціальних програм і проектів у громаді спрямована на покращення умов життєіснування певної категорії населення і вирішення проблем, що виникли. Розробці програми або проекту передують оцінка потреб і проблем конкретних цільових груп; вивчення досвіду із задоволення потреб і вирішення визначених проблем; визначення видів діяльності в межах програми/проекту, виконавців проекту/програми, ризиків, бенефіціарів та очікуваних результатів<sup>651</sup> (Twelvetrees, A., 1982, 4-19).

Для закупівлі соціальних послуг визначають провайдера і спектр послуг, домовляються про вартість, укладають договір про співпрацю та здійснюють закупівлю соціальних послуг<sup>652</sup> (Семигіна, Т., 2006, 61-67).

При реалізації моделі «соціального планування» фахівець із соціальної роботи в громаді виступає у ролі експерта, аналітика, координатора програм і проектів; клієнти виступають у ролі споживачів послуг.

Ротманівська *модель «соціальної дії»* є ефективною у випадку, коли для задоволення потреб і вирішення проблем окремих груп, виникає необхідність зміни, перерозподілу ресурсів, влади або законодавства<sup>653</sup> (Rothman, J., 1995, 26-63). Означена модель передбачає наявність у громаді пригноблених, вразливих груп, які ініціюють і беруть участь у соціальних заходах, спрямованих на вирішення власних проблем та задоволення інтересів.

---

<sup>648</sup> Семигіна, Т. В. (2006). Модель соціального планування на місцевому рівні. *Наукові записки НаУКМА*, 59, 61-67.

<sup>649</sup> Там само, с. 61-67.

<sup>650</sup> Там само, с. 61-67.

<sup>651</sup> Twelvetrees, A. (1982). What is Community Work?. In *Community Work* (pp. 4-19). Macmillan Education UK.

<sup>652</sup> Семигіна, Т. В. (2006). Модель соціального планування на місцевому рівні. *Наукові записки НаУКМА*, 59, 61-67.

<sup>653</sup> Rothman, J. (1995). Approaches to community intervention. *Strategies of community intervention*, 26-63.

Ефективними тактиками в межах означеної моделі є: конфронтація, переговори та медіація<sup>654</sup> (Семигіна, Т., & Лиховид, Д., 2015, 171-177).

Соціальний працівник у межах моделі «соціальної дії» виступає у ролі представника інтересів, перекладача, активіста; в той час як клієнти – у ролі потерпілих, працівників, виборців тощо.

Описані нами моделі, їх характеристики, види втручання, форми і методи роботи вважаються класичними (табл. 5.1.).

**Таблиця 5.1**

**Класичні моделі соціальної роботи в територіальній громаді (ТГ)  
(за Д. Ротманом)\***

Параметри	Назва моделі		
	Місцевого розвитку	Соціального планування	Соціальної дії
<i>Мета діяльності</i>	Підвищення інтеграції і можливостей ТГ, розвиток самоорганізації (мета, орієнтована на процес)	Розв'язання проблем у зв'язку із виникненням труднощів в ТГ (мета, орієнтована на завдання)	Зміна влади, перерозподіл ресурсів, інституалізація змін в ТГ (мета, орієнтована на процес і завдання)
<i>Припущення щодо структури, проблем територіальної громади</i>	У ТГ спостерігається відсутність норм, зв'язків, здатності до демократичного прийняття рішень.	У ТГ значні соціальні проблеми, низький рівень надання соціальних послуг	У ТГ є пригноблені, вразливі групи, наявна соціальна несправедливість, деривація, нерівність.
<i>Базова стратегія дій</i>	Залучення мешканців ТГ до визначення і вирішення проблем	Діагностика проблем ТГ та прийняття рішення щодо їх вирішення	Визначення проблем та мобілізація людей на соціальні дії
<i>Тактики змін</i>	Консенсус, комунікація, дискусії в ТГ	Консенсус і розв'язання конфлікту	Конфронтація, переговори та медіація
<i>Засоби змін</i>	Робота в малих групах	Робота із соціальними службами	Робота із великими групами, політичними структурами
<i>Взяємодв'язок із місцевими органами влади (МОВ)</i>	МОВ працюють спільно з ініціативними групами над вирішенням проблем	МОВ є самі роботодавцями і спонсорами	МОВ є мішенню в очах населення
<i>Межі діяльності</i>	Уся ТГ	Уся ТГ чи її частина	Частина ТГ
<i>Інтереси груп в ТГ</i>	Спільні інтереси	Інтереси узгоджуються	Конфліктні інтереси
<i>Бенефіціарії та їх роль</i>	Мешканці ТГ, які є активними учасниками процесу вирішення проблем	Отримувачі послуг, які виступають споживачами послуг	Виборці, члени організацій, які є потерпілими
<i>Імпаурмент</i>	Розвиток членів ТГ, їх лідерського потенціалу, освіта	Діагностика потреб членів ТГ у певних видах послуг	Досягнення влади

\*Джерело: <sup>655</sup> Rothman, J., 1995, 26-63.

<sup>654</sup> Семигіна, Т., & Лиховид, Д. (2015). Моделі та форми громадської активності у територіальних громадах. *Нова парадигма*, (128), 171-177.

<sup>655</sup> Rothman, J. (1995). Approaches to community intervention. *Strategies of community intervention*, 26-63.



Розвиток практичної діяльності фахівців із соціальної роботи в громаді, розширення їх рольового репертуару призвів до переосмислення в середині 90-х років ХХ століття запропонованих Д. Ротманом моделей. На початку ХХІ століття, не відступаючи від своїх ідей, Д. Ротман апелює до бімодального підходу: паралельному застосуванні двох моделей соціальної роботи. Тоді як інші науковці почали виділяти змішані або гібридні моделі соціальної роботи в громаді<sup>656</sup> (Parsons, R., Hernandez, S., Jorgensen, J., 2001, 205-206). Зокрема, К. Попл (1995 р.), на основі аналізу основних підходів до класифікації моделей, диференціює вісім моделей організації соціальної роботи в громаді<sup>657</sup> (Popple, K., 1995). Фактично науковець класифікацію Д. Ротмана (модель місцевого розвитку, модель соціального планування і модель соціальної дії) доповнює ще чотирма видами моделей: «соціальної підтримки і догляду в громаді» (Community care), «налагодження ефективної системи надання соціальних послуг в громаді» (Community organizing); «навчальна модель» (Community education) «феміністичної соціальної роботи в громаді» (Feminist community work) та модель «антирасистської політики» (Anti-racist community work).

Модель «соціальної підтримки і догляду в громаді» (Community care) передбачає створення мережі професійних соціальних служб або волонтерських організацій у територіальній громаді з метою надання кваліфікованої підтримки, організації догляду і покращення соціального добробуту жителів громади, зокрема, людей похилого віку, осіб із інвалідністю, дітей віком до 5 років. Означена модель побудована на ідеї розвитку і розробки концепцій самопомогі при вирішенні соціальних проблем особливих категорій клієнтів – жителів громади. Надання кваліфікованої допомоги передбачає реалізацію трьох етапів роботи:

1 етап – організація і надання соціальної підтримки клієнту протягом тривалого періоду часу через залучення фахівця або волонтера;

2 етап – короткотермінова соціальна підтримка клієнта волонтером або кваліфікованим фахівцем;

3 етап – надання допомоги із соціальної підтримки на постійній основі в спеціально створених на території громади пансіонатах через працевлаштування місіонерів.

Модель «організації громади» (Community organizing) побудована на ідеї покращення взаємодії і кооперації між різними соціальними службами, установами й організаціями, що діють у територіальній громаді, з метою уникнення дублювання функцій, послуг, що надаються, категорій клієнтів як споживачів послуг, правильного, повноцінного розподілу ресурсів, що в результаті призведе до покращення якості соціальних послуг відповідно до потреб клієнтів<sup>658</sup> (Minkler, M., & Wallerstein, N., 2012, 5-26).

Модель «розвитку громади» (Community development) орієнтована на формування у членів громади навичок і засвоєння знань, необхідних для

---

<sup>656</sup>Parsons, R., Hernandez, S., Jorgensen, J. (2001). Integrated Practice: A Frame-work for Problem Solving. *Strategies of Community Interventions*. 6th ed./ Ed. by Rothman, J., Erlich, J. L., Tropman, J. E. USA: F. E. Peacock Publishers, 205-206.

<sup>657</sup>Popple, K. (1995). *Analysing community work*. McGraw-Hill Education (UK), 135 p.

<sup>658</sup>Minkler, M., & Wallerstein, N. (2012). Introduction to community organizing and community building. *Community organizing and community building for health and welfare*, 5-26.

покращення рівня життя в громаді. Розвиток громади передбачає активну участь усіх її членів у суспільному житті, ініціювання змін та активізацію громадських рухів<sup>659</sup> (Popple, K., 1995), вироблення і прийняття рішень, спрямованих на вирішення проблем і розвиток громади<sup>660</sup> (Dominelli, L., 2010).

*Модель «соціального планування або планування громади»* (Social/community planning) побудована на ідеї налагодження взаємодії між соціальними службами, установами і організаціями державної і недержавної форм власності, волонтерськими організаціями і передбачає аналіз соціальних умов, соціальної політики, діяльності соціальних служб, постановку цілей і визначення пріоритетів, розробку і реалізацію соціальних програм, оцінку їх ефективності, мобілізацію ресурсів задля покращення якості і забезпечення доступності соціальних послуг в умовах територіальної громади<sup>661</sup> (Thomas, D., 1983). При цьому, значна увага приділяється децентралізації самих послуг та підвищенню рівня відповідальності місцевих структур за їх надання<sup>662</sup> (Gojova, 2006). Означена модель є найбільш загальною в соціальній роботі в громаді<sup>663</sup> (Twelvetrees, A., 1982).

*«Навчальна модель»* (Community education) спрямована на налагодження взаємозв'язку між системою освіти і громадою, що має на меті врахування інтересів усіх мешканців громади у процесі реалізації освітньої політики держави. Окрім загальноприйнятих і гарантованих державою шкільної та післяшкільної освіти, в ОТГ має бути організований простір для самоосвіти, саморозвитку і самонавчання (діяльність клубів, гуртків, центрів, проведення тренінгів, семінарів, діяльність бібліотек тощо). Організація і розвиток формальної, неформальної та інформальної освіти на рівні ОТГ є базовими елементами навчальної моделі. Освічені жителі громади мають більше можливостей, перед ними відкриваються нові перспективи, що безпосередньо впливає на їх розвиток та на розвиток усієї ОТГ<sup>664</sup> (Popple, K., 1995).

К. Попл повністю погоджувався із Д. Розжерсом стосовно визначення змісту моделі *«соціальних дій»* (Community action)<sup>665</sup> (Popple, K., 1995). Означена модель, на думку науковців, орієнтована на налагодження взаємодії уразливих груп населення із органами місцевої влади з метою подолання нерівності і покращення умов життя членів громади. Ключовими словами моделі є: інвалідність, соціальна несправедливість, нерівність, конфліктність, конфронтація, влада тощо.

Модель *«феміністичної соціальної роботи в громаді»* (Feminist community work) базується на феміністичній теорії і передбачає покращення становища жінок у громаді, вирішення проблеми нерівності жінок і чоловіків<sup>666</sup> (Popple, K., 199). Застосування означеної моделі дозволяє переосмислити, індивідуалізувати

---

<sup>659</sup> Popple, K. (1995). *Analysing community work*. McGraw-Hill Education (UK). 135 p.

<sup>660</sup> Dominelli, L. (2010). *Social work in a globalizing world*. Polity.

<sup>661</sup> Thomas, D.N. (1983). *The Making of Community Work*. London: George Allen & Unwin, 109.

<sup>662</sup> Gojová, A. (2008). *Community social work*. Ostrava, 69 p.

<sup>663</sup> Twelvetrees, A. (1982). What is Community Work?. In *Community Work* (pp. 4-19). Macmillan Education UK., 1991 : 98.

<sup>664</sup> Popple, K. (1995). *Analysing community work*. McGraw-Hill Education (UK). 135 p

<sup>665</sup> Там само, с. 135.

<sup>666</sup> Popple, K. (1995). *Analysing community work*. McGraw-Hill Education (UK). 135 p

соціальні проблеми, визначити серед них суто «жіночі» та диференціювати способи їх вирішення<sup>667</sup> (Dominelli, L., 2002).

*Модель «антирасистської політики»* (Anti-racist community work) базується на ідеї антидискримінаційної політики. Задоволення потреб етнічних меншин, боротьба із інституційним та індивідуальним расизмом є базовими концепціями означеної моделі<sup>668</sup> (Poppo, K., 2000, 109-114).

Підводячи підсумки вище зазначеного можна зробити висновки про існування в теорії і практиці соціальної роботи в громаді різноманітних підходів до класифікації моделей соціальної роботи (класифікація Д. Ротмана, К. Попла тощо). Проте, однозначно не можна стверджувати і наголошувати на їх досконалості і повноті. Поява нових та функціонування наявних моделей напряду залежить від особливостей реалізації політики держави у сфері соціального захисту населення; переліку соціальних послуг, що надаються та категорій клієнтів, що потребують допомоги та, основне, диференціації практиками способів роботи із громадою та її жителями.

## **5.2. Міждисциплінарні та конкретні практико-орієнтовані моделі соціальної роботи в територіальній громаді**

Соціальна робота як наука за змістом є соціально-гуманітарною, а за характером – міждисциплінарною, інтегративною<sup>669</sup> (Гусякова, Л., 1995). Соціальна робота спрямована на регулювання соціально-економічних відносин людини із суспільством та надання їй допомоги у вирішенні проблем, покращення умов існування. З метою вирішення і задоволення різного роду суспільних потреб і проблем соціальні працівники працюють у різних сферах життєдіяльності людини та взаємодіють із низкою фахівців інших галузей (медиками, поліцейськими, юристами, психологами, вчителями тощо).

Тому, закономірно, що для соціальної роботи як сфери практичної діяльності характерним є наявність міждисциплінарних моделей, які в США та країнах західної Європи користуються популярністю. Такі моделі передбачають залучення додаткових фахівців та налагодження партнерських стосунків із представниками інших соціальних структур як в межах ОТГ, так і поза нею у процесі їх реалізації. До міждисциплінарних моделей належать:

*модель «запобігання злочинності в громаді»,* або як вона звучить в американській «Енциклопедії соціальної роботи» «організація сусідів і громадськості» (Neighbourhood and Community Organizing), базується на таких ідеях як: профілактика поведінкових девіацій, різного роду правопорушень серед членів ОТГ<sup>670</sup> (Скажи життя «Да», 2003, 5), зменшення стигми і дискримінації осіб, із числа ВІЛ-інфікованих, колишніх ув'язнених та забезпечення можливостей для їх реінтеграції у суспільство<sup>671</sup> (О волонтерах и для волонтеров,

<sup>667</sup> Dominelli, L. (2002). *Feminist social work theory and practice*. Palgrave Macmillan.

<sup>668</sup> Poppo, K. (2000). *Community Work. British Journal of Social Work*, (1),109-114.

<sup>669</sup> Гусякова, Л. Г. (1995). Соціальна робота як наукова теорія, діяльність і навчальна дисципліна. Барнаул.

<sup>670</sup> Скажи життя «Да». Уикенд. 2003, 5.

<sup>671</sup> О волонтерах и для волонтеров. (1998). *Сборник учебных и методических материалов, посвященный деятельности добровольцев в еврейских благотворительных фондах*. За ред. Т. Семьгина. К.: КИСОР, 17-96.

1998, 17-96), підвищення рівня безпеки в ОТГ, особливо для людей похилого віку та дітей, налагодження довіри і взаємодії між членами громади та поліцією<sup>672</sup> (Софій, О., Клеманська, А., 2001, 23-36), розвитку і побудові коаліцій, команд із контролю за правопорядком, залучення сусідів до контролю за територією<sup>673</sup> (Бородюк, Н., 2000, 21-34);

*модель «формування здорового способу життя»* – передбачає діяльність соціального працівника з метою підвищення якості життя членів ОТГ<sup>674</sup> (Демидова, Т., 1997, 156-158); формування у них позиції відповідального мешканця громади, прищеплення любові до здорового способу життя, спорту, подолання шкідливих для здоров'я звичок<sup>675</sup> (Schwatz, E., 2002, 81-93) тощо. Її можна вважати складовою моделей «соціального й економічного розвитку громади», «розвитку зв'язків із громадськістю» та «організації функціональних команд», які також виокремлені в американській «Енциклопедії соціальної роботи»<sup>676</sup> (Пейн, М., 1997, 44-50);

*модель «відродження громади»*, базується на ідеях: відновлення, реструктуризації і розвитку місцевих, особливо, сільських громад шляхом залучення місцевих жителів, додаткових ресурсів; розвитку соціального підприємництва, місцевого бізнесу; розробки та реалізації інфраструктурних та соціальних проектів<sup>677</sup> (Barker, R., 1995, 93);

*«модель виробництва»* – передбачає розширення мережі соціальних закладів для надання соціальних послуг; заснування громадських організацій задля активізації населення та залучення додаткових ресурсів; створення робочих місць для розширення спектру зайнятості місцевого населення; налагодження співпраці із суміжними ОТГ для більш ефективного надання соціальних послуг.

Станом на сьогодні за кордоном активно імплементують модель «імпаурменту»<sup>678</sup> (Петренко, Т., 2017), яка передбачає роботу соціального працівника з метою наснаження членів ОТГ на вирішення власних проблем. Проте, ми вважаємо, що ця модель є скоріше тактикою, підходом, який можна використати при застосуванні будь-якої моделі соціальної роботи в ОТГ.

Зважаючи на різновекторність роботи соціального працівника в ОТГ низка науковців наголошують на доцільності існування більш конкретних, вузько направлених, практико-орієнтованих моделей соціальної роботи в ОТГ. До таких моделей можна віднести: *модель Чевіза або модель організаційних зв'язків, модель Алінського або модель коаліцій, модель Росса або модель зустрічі у домівках та модель соціальних мереж*<sup>679</sup> (Семигіна, Т., & Лиховид, Д., 2015, 81-85).

---

<sup>672</sup> Софій, О., Клеманська, А. (2001). Громада – це... Деякі думки щодо курсу «Розвиток громади» (ІМГС). *Громадські ініціативи*, (3), 23-36.

<sup>673</sup> Бородюк, Н. (2000). Процес стратегічного планування у містах пішов... але ще дуже поволі. *Аспекти самоврядування*, 2(7), 21-34.

<sup>674</sup> Демидова, Т. Е. (1997). Сравнительный анализ форм «работы в общине» в зарубежных странах. *Российский журнал социальной работы*, (2), 156-158.

<sup>675</sup> Schwatz, E. (2002). NetActivism 2001: How Citizens Use the Internet. Advocacy, Activism and the Internet. Community Organizations and Social Policy / Ed. by Hinck S. F., McNutt J. G. Chicago: Lyceum Books, 81-93.

<sup>676</sup> Пейн, М. (1997). Сообщество как основа социальной политики и социального действия. *Взаимосвязь социальной работы и социальной политики*. М.: Аспект Пресс, 44-50.

<sup>677</sup> Barker, R. (1995). *The Social Work Dictionary*. Washington: N-Press, 93.

<sup>678</sup> Петренко, Т. В. (2017). Соціальна робота у громадах.

<sup>679</sup> Семигіна, Т. В., & Лиховид, Д. О. (2015). Як перетворити населення на спільноту? (Соціально-технологічні аспекти розвитку територіальної громади). *Наукові записки НаУКМА. Соціологічні науки*, (174), 81-85.

*Авторська модель Ч. Чевіза або модель організаційних зв'язків*, заснована в 60-роках ХХ століття, базується на ідеї захисту прав пригноблених груп (наприклад, мігрантів) та створенні спеціальної інфраструктури для них (клубів, центрів), до яких у них була б довіра, і, які б відстоювали їхні права та інтереси.

*Авторська модель Ф. Росса або модель зустрічі у домівках*, заснована у 60-роках ХХ століття, передбачає організацію регулярних зустрічей, проведення громадських форумів, обговорень зацікавлених членів громади з метою обговорення проблем, що виникають, пошуку шляхів їх вирішення; визначення вектору розвитку громади; розподілу ресурсів, залучення ресурсів, прийняття колегіального рішення тощо. Означена модель є дієвою у територіальній громаді і може бути застосованою тільки в її межах, тоді як модель Чевіса може бути використана і поза межами громади.

*Авторська модель С. Алінського або модель коаліцій*, базується на ідеї об'єднання зусиль різних організацій, що діють в ОТГ, задля вирішення нагальних проблем. Науковці<sup>680</sup> (Barker, R., 1995, 93) доводять і ефективність застосування означеної моделі у роботі над цілями сталого розвитку громади, суспільства в цілому.

*Модель соціальних мереж*, розроблена учнями С. Алінського, спрямована на побудову братерських, партнерських стосунків задля допомоги ближньому, що перебуває в біді<sup>681</sup> (Parsons, R., Hernandez, S., Jorgensen J., 2001, 205-206).

Б. Чековей (1995) виділяє шість практико-орієнтованих моделей соціальної роботи в громаді, спрямованих на продукування і реалізацію соціальних змін: *мобілізація мас (Mass Mobilization)*, *соціальної дії (Social Action)*, *участі громадян (Citizen Participation)*, *представництва інтересів (Public Advocacy)*, *популяризації навчання (Popular Education)* та *розвитку соціальних мереж (Local Service Development)*<sup>682</sup> (Checkoway, B., 1995, 2-20).

*Модель «мобілізації мас»* базується на ідеї залучення великої кількості людей до здійснення змін та вирішення проблем. Масові рухи можуть змінити владу або змусити її йти на поступки у вирішенні проблем, що стосується великої кількості людей. Як правило, такі соціальні ініціативи є короткотерміновими в часі, не передбачають створення жодних організацій, спілок, а виникають як рух лише тоді, коли проблема потребує негайного вирішення і є масовою, або коли жителі громади не згодні із політикою влади з певних питань.

*Модель «соціальної дії»*, на думку Б. Чековей, передбачає створення потужних організацій на рівні громади, здатних вести переговори; представляти окремі категорії населення в провладних структурах; захищати права та інтереси жителів; інформувати населення про актуальні питання з життя громади або змінити взаємовідносини жителів громади із владою. Соціальні ініціативи є довготерміновими в часі, вони продукують створення легітимних організацій.

*Модель «участі громадян»* передбачає залучення жителів громади до планування, реалізації програм і проєктів, ініційованих провладними структурами. Ця модель базується на ідеї «від людей та для людей, за ініціативи

<sup>680</sup> Barker, R. (1995). The Social Work Dictionary. Washington: N-Press, 93.

<sup>681</sup> Parsons, R., Hernandez, S. H., Jorgensen, J.D. (2001). Integrated Practice: A Frame-work for Problem Solving. *Strategies of Community Interventions*. 6th ed./ Ed. by Rothman J., Erlich J. L., Tropman J. E. USA: F. E. Peacock Publishers, 205-206.

<sup>682</sup> Checkoway, B. (1995). Six strategies of community change. *Community development journal*, 30 (1), 2-20.

людей», тобто жителі громади, на думку науковця, повинні брати активну участь у прийнятті управлінських рішень, обговоренні питань, що їх стосується, генерувати нові ідеї та долучатися до їх реалізації тощо.

*Модель «представництва інтересів»* дозволяє репрезентувати інтереси жителів громади в органах місцевого самоврядування, на законодавчому та виконавчому рівнях з метою захисту прав і свобод усіх груп, категорій клієнтів, що населяють громаду.

*Модель «популяризації навчання»* базується на ідеї того, що всі жителі громади мають бажання брати участь у житті, розвитку громади, вирішенні власних та суспільних проблем, проте, в силу своєї необізнаності, невпевненості не можуть цього робити. Означена модель спрямована на те, що дати можливість жителям громади приймати самостійне рішення щодо їх участі у житті громади. Для цього, усім членам громади треба дати відповідні знання, сформувані вміння і навички, змінити свідомість людей.

*Модель «розвитку соціальних мереж»* передбачає створення можливостей для розвитку ринку соціальних послуг шляхом залучення соціальних установ державної та недержавної форми власності, а також фізичних осіб. Це зможе підвищити доступність, адресність і якість соціальних послуг.

В американській «Енциклопедії соціальної роботи» запропоновано вісім практико-орієнтованих моделей соціальної роботи в громаді: організація сусідів і громадськості (Neighbourhood and Community Organizing); організація функціональних громад (Organizing Functional Communities); соціальний й економічний розвиток громад (Community Social and Economic Development); соціального планування (Social Planning); політичних і соціальних дій (Political and Social Actions); розвиток програм і зв'язків у громаді (Program Development and Community Liasons); створення коаліцій (Coalitions) та соціальних рухів (Social Movements)<sup>683</sup> (Mizrahi, T., & Davis, L. (Eds.), 2008).

Проте при виборі однієї із зазначених вище моделей соціальної роботи в ОТГ варто проаналізувати наявність мережі зв'язків в громаді, партнерських стосунків, існування асоціацій, організацій, тощо. Крім того, при плануванні роботи в ОТГ соціальному працівнику варто врахувати власний досвід із застосування конкретної моделі, проблеми, які можуть виникнути, сферу/сфери професійної діяльності та категорії клієнтів.

### **5.3. Комплексні моделі у діяльності фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді**

Фахівець із соціальної роботи в ОТГ працює з метою її організації і розвитку, що включає роботу із різними категоріями задля ефективного надання їм передбачених державою соціальних послуг.

В основі практики соціальної роботи в ОТГ з надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів можуть знаходитися комплексні моделі. До комплексних моделей відносять: *модель вирішення проблем (Problem solving)*;

---

<sup>683</sup> Mizrahi, T., & Davis, L. (Eds.). (2008). *The Encyclopedia of Social Work: 4 Volume Set*. OUP USA.

модель зосереджена на завданні (*Task-centered*); модель кризового втручання (*Crisis Intervention*); модель сімейної терапії (*Family therapy*), соціально-педагогічна модель та модель психосоціальної терапії (*Psychosocial therapy*), модель, орієнтована на пошук рішення (*Solution-focused*); нарративна модель (*Narrative*); когнітивно-поведінкова модель (*Cognitive-Behavioral*)<sup>684</sup>; <sup>685</sup> (Payne, M., 1997; Stepney, P., & Ford, D., 2003).

Модель вирішення проблем (*Problem solving*) заснована на системних теоріях, має виключно прикладний характер і застосовується у практиці соціальної роботи для вирішення проблем індивідів, груп та громад. Застосовуючи цю модель соціальний працівник допомагає клієнту зрозуміти проблему, проаналізувати альтернативи, обрати і зреалізувати найбільш ефективний спосіб її вирішення й оцінити його результативність. Модель вирішення проблем орієнтована на усунення негативних факторів, що впливають на життєдіяльність клієнта і є причинами виникнення проблем через занижену самооцінку, не задіяність особистих ресурсів у вирішенні проблем; підвищення рівня мотив овації та надання клієнту необхідних знань і здобуття досвіду вирішення конкретних завдань, а також удосконалення роботи соціальних служб і системи надання соціальних послуг. При цьому фахівець із соціальної роботи виконує роль консультанта, учителя і вихователя. Базовою технікою, що застосовується фахівцем у роботі із клієнтом при застосуванні моделі вирішення проблем є технологія «партнерських відносин».

Дієвою є застосування цієї моделі у роботі із особами із числа малозабезпечених, самотніх, людей похилого віку, маргіналів. Процес реалізації моделі вирішення проблем у практиці соціальної роботи включає такі етапи:

- залучення – ідентифікація і визначення проблеми (з точки зору клієнта, соціальної роботи та соціального працівника), постановка мети і завдань, первинний контакт і збір інформації;

- налагодження контакту – оцінка важливості проблеми, диференціація ресурсів і потреб, розробка плану дій, прогностика;

- інтервенція – реалізація плану дій, формулювання висновків і підсумкова оцінка ефективності втручання<sup>686</sup> (Parsons, R., Hernandez, S., & Jorgensen, J., 1988, 417-421).

Модель, зосереджена на завданні (*Task-centered*), пов'язана із діяльністю В. Рейда, Л. Епштейн й Е. Шайн – американських дослідників, що вивчали короткотермінове сплановане втручання, орієнтоване на розв'язання конкретного завдання та розробили сфокусовану на завданні системну модель практики. Застосування цієї моделі вимагає від соціального працівника вироблення послідовного механізму діагностики проблеми клієнта та роботу над її подоланням. При цьому фахівець із соціальної роботи допомагає клієнту розбити проблему на під проблеми та сформулювати чіткі реальні завдання, покрокова робота над якими призведе до вирішення під проблем, і в результаті – самої проблеми.

---

<sup>684</sup> Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. Lyceum Books; *Theories Used in Social Work Practice & Practice Models* May 06, 2014 <https://socialwork.simmons.edu/theories-used-social-work-practice/>.

<sup>685</sup> Stepney, P., & Ford, D. (2003). *Social work models, methods and theories. A framework for practice*. 229.

<sup>686</sup> Parsons, R. J., Hernandez, S. H., & Jorgensen, J. D. (1988). *Integrated practice: A framework for problem solving. Social Work, 33(5), 417-421*

Основними етапами реалізації моделі, зосередженої на завданні є:

- вивчення проблеми, що передбачає її детальний аналіз, визначення наявних та необхідних ресурсів для її подолання;
- узгодження мети і часових меж, що передбачає з'ясування прагнень клієнта, визначення часу, необхідного для їх задоволення, планування інтервенції;
- виконання завдань – спільна поетапна, спланована діяльність соціального працівника і клієнта для досягнення поставлених завдань, що реалізується через регулярні короткотермінові інтенсивні зустрічі сторін<sup>687</sup> (Doel, M., & Marsh, P., 2017).

*Модель кризового втручання (Crisis intervention)* застосовується у роботі з клієнтами у стані психологічної кризи, стресу, емоційного напруження. У ході реалізації означеної моделі фахівець із соціальної роботи в громаді працює спільно з клієнтом з метою зменшення шкоди від гострої психологічної, емоційної кризи та вироблення стресостійкості в останнього<sup>688</sup>, <sup>689</sup> (Roberts, A. (Ed.), 2005; Payne, M., 2015). Британськими фахівцями із соціальної роботи доведено ефективність застосування в громаді моделі кризового втручання у роботі із усіма вразливими категоріями клієнтів<sup>690</sup> (Donovan, J., Rose, D., & Connolly, M., 2017).

Основою застосування моделі кризового втручання є глибинне розуміння кризи, особливостей її перебігу. Людина, в процесі свого існування, стикається із різноманітними перешкодами, частина яких є нездоланими для неї на шляху досягнення цілей. Саме такі перешкоди (смерть близької людини, раптова хвороба, старіння, безробіття, розлучення, насилля тощо) породжують кризи в житті людини. Завдання соціального працівника полягає в тому, щоб допомогти клієнту подолати ці перешкоди, протистояти стресовим ситуаціям у стані гострої, а не хронічної кризи.

У структурі даної моделі науковці виділяють різну кількість етапів. Зокрема, Р. Епштейн та Ф. Рейд виокремлюють 4 етапи (*початок* – клієнт звертається в агентство або вирішує проблему самостійно; *перший крок* – клієнт визначає проблему; *другий крок* – складання контракту, визначення цілей і завдань, розробка плану діяльності; *третій крок* – реалізація запланованого; *четвертий крок* – завершення); Дж. Джіллленд – 6 етапів (визначення проблеми, забезпечення безпеки клієнта, надання підтримки, визначення альтернатив, планування, схвалення дій)<sup>691</sup> (Roberts, A., 2005). Тоді як А. Роберт визначив 7 етапів у моделі кризового втручання (оцінка і планування; встановлення контакту і налагодження взаємин; визначення основних проблем; робота із почуттями й емоціями; узагальнення й аналіз альтернатив; розробка плану дій;

---

<sup>687</sup> Doel, M., & Marsh, P. (2017). *Task-centred social work*. Routledge. 160 p.

<sup>688</sup> Roberts, A. R. (Ed.). (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. Oxford university press.

<sup>689</sup> Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press.

<sup>690</sup> Donovan, J., Rose, D., & Connolly, M. (2017). A Crisis of Identity: Social Work Theorising at a Time of Change. *The British Journal of Social Work*, bcw180.

<sup>691</sup> Roberts, A. R. (Ed.). (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. Oxford university press.



визначення плану подальших дій й укладення угоди)<sup>692</sup> (Roberts, A. R., & Ottens, A., 2005).

Проте, найпростішою і найдоступнішою вважаємо структуру моделі кризового втручання «АВС» К. Кейнела, який виділив всього три етапи: налагодження стосунків; діагностика проблеми і планування дій, спрямованих на вирішення проблеми<sup>693</sup>; <sup>694</sup> (Kanel, K., 2014; Payne, M., 2015).

У науковій літературі виділяють два підходи до втручання в кризу: кризове консультування й оперативне втручання. Кризове консультування – це оперативна дія соціального працівника по відношенню до клієнта за умови порушення чи відсутності у нього життєвого балансу через кризові події<sup>695</sup> (Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник, 2017). Як правило, кризове консультування застосовують для: з'ясування причин кризового стану особистості, її проблем і відчуттів; налагодження спілкування; демонстрації турботи, емпатії; підвищення самооцінки та соціальної підтримки. Ефективними техніками, які доцільно використовувати соціальному працівникові під час кризового консультування, є: методика вербалізації емоційних станів; програвання або обмін ролями; інструкція (порада); методика опосередкованого спілкування; сімейне обговорення; техніка формування навичок і вмінь<sup>696</sup> (Лукашевич, М., 2003, 41-58, 66-74).

Інтенсивний догляд (опіка) здійснюється працівниками соціальних служб у випадку, коли клієнт не може самостійно подолати свої проблеми. Інтенсивний догляд – це стратегія втручання, яка передбачає перенесення відповідальності за стан клієнта на професіоналів, які здійснюють догляд, організацію діяльності з розв'язання його проблем, вилучення клієнта із стресогенного середовища, зниження рівня напруги і стресу, налагодження партнерських стосунків, вияв турботи, уваги<sup>697</sup> (Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник, 2017). Інтенсивний догляд застосовують по відношенню до жінок, які постраждали від сімейного насилля, осіб із інвалідністю, осіб похилого віку. Як правило, соціальний працівник у громаді не надає послугу інтенсивного догляду особисто; він організовує її надання через співпрацю із відповідними соціальними службами районного чи обласного рівня або з соціальними службами, які займаються цією проблематикою<sup>698</sup> (Наказ МСПУ., 2016).

Фахівець із соціальної роботи в ОТГ забезпечує надання послуг із соціального супроводу осіб/сімей, які потрапили в СЖО<sup>699</sup> (Наказ МСПУ., 2016). Ідея тривалого супроводу клієнта соціальним працівником лежить в основі моделі

---

<sup>692</sup> Roberts, A. R., & Ottens, A. J. (2005). The seven-stage crisis intervention model: A road map to goal attainment, problem solving, and crisis resolution. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 5(4), 329.

<sup>693</sup> Kanel, K. (2014). *A guide to crisis intervention*. Cengage Learning.

<sup>694</sup> Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press.

<sup>695</sup> Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник. (2017). <http://www.aidslessons.org.ua/ua/uroki/ii-uroven/146-urok-14-kompleksni-modeli-sotsialnoji-roboti.html>.

<sup>696</sup> Лукашевич, М., & Мигович, І. (2003). *Теорія і методи соціальної роботи: навч. посіб.* 2-ге вид., доп. і випр. К.: МАУП, 168.

<sup>697</sup> Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник. (2017). <http://www.aidslessons.org.ua/ua/uroki/ii-uroven/146-urok-14-kompleksni-modeli-sotsialnoji-roboti.html>

<sup>698</sup> *Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.06.2017 №1030 / Про деякі питання діяльності ОТГ щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню* <http://www.msp.gov.ua/files/1030.pdf>

<sup>699</sup> *Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.06.2017 №1030 / Про деякі питання діяльності ОТГ щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню* <http://www.msp.gov.ua/files/1030.pdf>

психосоціальної терапії, яка надула значного поширення останніми роками в Європейських країнах. Базовими підходами психосоціальної терапії є індивідуальний та емпатичний. Основне завдання соціального працівника – диференціювати проблеми клієнта, посилити сильні сторони клієнта та розвинути у нього механізми, за допомогою яких він зможе самостійно вирішувати свої проблеми. Далі соціальний працівник застосовує метод введення випадку і працює безпосередньо із клієнтом, надаючи психосоціальну допомогу (допомагає розібратися із емоціями, думками) та модифікує, змінює середовище в якому перебуває клієнт<sup>700</sup> (Woods, M., & Hollis, F., 1990).

Ефективними техніками психосоціальної терапії як моделі соціальної роботи прийнято вважати: психодраму, рольові ігри та спонтанність<sup>701</sup> (Теорія і практика соціальної роботи, 1995, 45-62).

*Модель сімейної терапії (model for family therapy)* використовується соціальним працівником у роботі із сім'ями на рівні ОТГ з метою нормалізації сімейних відносин, налагодження або зміну сімейної взаємодії, відновлення психологічного здоров'я членів сім'ї<sup>702</sup> (Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник, 2017).

Ця модель є достатньо новою у соціальній роботі і вимагає від соціальних працівників спеціальних навиків для її застосування. Модель сімейної терапії заснована на ідеї, що всі проблеми, які виникають у людей у процесі взаємодії, пов'язані з їх минулим досвідом, сприйняттям цих проблем. Тому не потрібно змінювати особистість, а зосередитися на переосмисленні самої проблеми<sup>703</sup>; <sup>704</sup> (Браун, Дж., 2001; Pattison, E., Defrancisco, D., Wood, P., Frazier, H., & Crowder, J., 1975, 1246-1251).

До основних етапів моделі сімейної терапії належать:

- планування (визначення проблем клієнтів і порядку роботи із ними);
- оцінювання (укладання угод, аналіз проблеми);
- втручання (інтервенція);

– підведення підсумків, завершення співпраці<sup>705</sup> (Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник, 2017).

Супроводження прийомних, патронатних сімей та дитячих будинків сімейного типу фахівцем із соціальної роботи в ОТГ<sup>706</sup> (Наказ МСПУ., 2016), включає процес соціалізації індивідів або груп в нових умовах їх життєдіяльності, а також здійснення виховного впливу, формування і корекцію їх соціальних якостей відповідно до загальноприйнятих суспільних цінностей здійснюється у рамках соціально-педагогічної моделі. Процес соціалізації

---

<sup>700</sup> Woods, M. E., & Hollis, F. (1990). *Casework, a psychosocial therapy*. McGraw-Hill Humanities, Social Sciences & World Languages

<sup>701</sup> Теорія і практика соціальної роботи. Під заг. ред. В.Н. Ярською. Саратов, 1995. С.45-62.

<sup>702</sup> Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник. (2017).<http://www.aidslessons.org.ua/ua/uroki/ii-uroven/146-urok-14-kompleksni-modeli-sotsialnoji-roboti.html>

<sup>703</sup> Браун, Дж. (2001). Теорія і практика семейной психотерапии. СПб: Питер, 352.

<sup>704</sup> Pattison, E. M., Defrancisco, D., Wood, P., Frazier, H., & Crowder, J. (1975). A psychosocial kinship model for family therapy. *American Journal of Psychiatry*, 132(12), 1246-1251.

<sup>705</sup> Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник. (2017).<http://www.aidslessons.org.ua/ua/uroki/ii-uroven/146-urok-14-kompleksni-modeli-sotsialnoji-roboti.html>

<sup>706</sup> *Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.06.2017 №1030 / Про деякі питання діяльності ОТГ щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню* <http://www.msp.gov.ua/files/1030.pdf>

індивіда в ОТГ здійснюється через систему соціальних інституцій: сім'ю, школу, позашкільні навчальні заклади тощо<sup>707</sup> (Грива, О., 2004, 46-52).

*Модель, орієнтована на пошук рішення (Solution-focused)* – терапевтична модель соціальної роботи, що підкреслює важливість пошуку рішень, а не фокусування на проблемах<sup>708; 709; 710</sup> (Proudlock, S., & Wellman, N., 2011, 45-55; Trepper, T., Dolan, Y., McCollum, E., & Nelson, T., 2006, 133-139; Shick, R., 2017). Ця модель очікуваного рішення базується на ідеї, що ніхто окрім самих клієнтів не є експертами у своїй проблемі, тільки вони можуть визначити причини її виникнення, дати їй оцінку; кожен індивід, група, сім'я, громада має свої сильні сторони – потрібно їх визначити і використати для вирішення проблем<sup>711</sup> (Pattoni, L., 2012). Тому завдання соціального працівника полягає у тому, що спільно із клієнтом, на основі вивчення різних точок зору, глибокого аналізу конкретної ситуації, виробити рішення – спроектувати бажане майбутнє, а потім спільно розробити детальний план дій із мікроцілями, реалізація якого призведе до очікуваного рішення<sup>712</sup> (Lam, C., & Yuen, M., 2008, 103-110). Водночас у процесі роботи із клієнтом фахівець із соціальної роботи в громаді апелює й акцентує увагу на сильних сторонах клієнта, підкреслюючи їх стійкість; наголошує на ресурсах, якими володіють клієнти і які можуть бути використані у процесі досягнення цілей, і, прийняття цілеспрямованих позитивних змін<sup>713; 714</sup> (Corcoran, J., & Pillai, V., 2007, 234-242; Grant, A., 2011, 98-106).

Модель, орієнтована на пошук рішення передбачає консультування клієнта, в ході якого формулюються цілі, що виникають із бажань клієнта і є важливими для нього та проектуються рішення, які базуються на очікуваннях клієнта<sup>715</sup> (Berg, I., De Jong, P., Center, M., & Hepworth, R., 2004).

Цілі формулюються із врахуванням того, як бачить клієнт ситуацію зараз і як у майбутньому; що він робить зараз для досягнення цілей; наскільки цілі відповідають очікуваним результатам і враховують побажання клієнта; які позитивні зміни очікують клієнта у майбутньому; що йому варто зробити для досягнення поставленої мети. Цілі узгоджуються із клієнтом, мають бути реалістичними, досяжними та вимірюваними<sup>716</sup> (Berg, I., De Jong, P., Center, M., & Hepworth, R., 2004).

---

<sup>707</sup> Грива, О. А. (2004). Соціально-педагогічна модель формування толерантності у дітей та молоді в полікультурному суспільстві. *Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді: зб. наук. праць.-Київ-Житомир: вид-во ЖДУ*, 46-52.

<sup>708</sup> Proudlock, S., & Wellman, N. (2011). Solution focused groups: The results look promising. *Counselling Psychology Review*, 26(3), 45-55.

<sup>709</sup> Trepper, T. S., Dolan, Y., McCollum, E. E., & Nelson, T. (2006). Steve De Shazer and the future of solution - focused therapy. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(2), 133-139.

<sup>710</sup> Shick, R. (2017). Solution-focused brief therapy from the client's perspective: A descriptive phenomenological analysis.

<sup>711</sup> Pattoni, L. (2012, May). Strengths-based approaches for working with individuals. IRISS.

<sup>712</sup> Lam, C., & Yuen, M. (2008). Applying solution - focused questions with primary school pupils: a Hong Kong teacher's reflections. *Pastoral Care in Education*, 26(2), 103-110.

<sup>713</sup> Corcoran, J., & Pillai, V. (2007). A review of the research on solution-focused therapy. *British Journal of Social Work*, 39(2), 234-242.

<sup>714</sup> Grant, A. M. (2011). The Solution-Focused Inventory—A tripartite taxonomy for teaching, measuring and conceptualising solution-focused approaches to coaching. *The Coaching Psychologist*, 7(2), 98-106.

<sup>715</sup> Berg, I. K., De Jong, P., Center, M., & Hepworth, R. (2004). Building solution-focused partnerships in children's protective and family services. *American Humane*.

<sup>716</sup> Там само.

До основних етапів реалізації моделі, орієнтованої на пошук рішення відносять:

- опис та ідентифікація проблеми, виокремлення труднощів, побоювань (із точки зору клієнта);
- постановка добре сформульованих цілей – побудова дерева цілей;
- вивчення історії життя клієнта (періодів, коли проблема ще не виникла або була не значною);
- надання зворотного зв'язку у кінці сесій (акцент на тому, що клієнт робить добре, що йому вдається);
- оцінка прогресу клієнта (використання шкали оцінювання)<sup>717</sup> (Berg, I., De Jong, P., Center, M., & Herworth, R., 2004).

Результати наукових досліджень І. Берга та Д. Джона довели ефективність застосування моделі, *орієнтована на пошук* рішення у сфері клінічної соціальної роботи у роботі із депресіями, суїцидальними думками, розладами сну і харчування, конфліктами між дітьми та дорослими, насильством у сім'ях та проблемами з самооцінкою<sup>718</sup> (Gostautas, A., Cepukienė, V., Pakrošnis, R., & Fleming, J., 2005); із різними цільовими групами, у тому числі школярами, студентами – майбутніми соціальними працівниками, молоддю<sup>719; 720; 721</sup> (Arvand, J., Shafiabadi, A., Falsafinejad, M., & Naderi, N., 2012, 166; Berzin, S., O'Brien, K., & Tohn, S., 2012; Ortega, K., 2016), дітьми з соціальними фобіями<sup>722</sup> (George, C., 2008, 144-156) тощо. Науковці і практики із соціальної роботи наголошують, якщо стратегія моделі не працює варто переосмислити цілі клієнта.

*Наративна модель (Narrative)* – висовуючи припущення, що базуються на реальних прикладах із життя клієнта, соціальний працівник допомагає йому розібратися з власними проблемами і «дійти» до істини. Об'єктом дослідження, аналізу з боку соціального працівника стає автобіографія, факти з минулого клієнта<sup>723</sup> (Beels, C., 2009, 363-378).

*Когнітивно-поведінкова модель (Cognitive-Behavioral)* – соціальний працівник у роботі із клієнтом, через аналіз почуттів, думок і поведінки останнього, намагається виділити само руйнівні й ірраціональні патерни, які можуть призвести або призвели до виникнення проблем.

Кожна громада являє собою систему, яка складається із сукупності елементів, об'єднаних в межах території та спільною ідеєю. Для формування спроможної та ефективної ОТГ із розвиненою системою соціальних послуг важливо налагодити

---

<sup>717</sup> Там само.

<sup>718</sup> Gostautas, A., Cepukienė, V., Pakrošnis, R., & Fleming, J. S. (2005). Reports of Empirical Studies: The Outcome of Solution-Focused Brief Therapy for Adolescents in Foster Care and Health Care Institutions. *Baltic Journal of Psychology*, 6(2).

<sup>719</sup> Arvand, J., Shafiabadi, A., Falsafinejad, M. R., & Naderi, N. (2012). Depression in patients with chronic hepatitis B: an experience on individual solution-focused therapy. *Gastroenterology and Hepatology from bed to bench*, 5(3), 166.

<sup>720</sup> Berzin, S., O'Brien, K., & Tohn, S. (2012). Working on What Works: A New Model for Collaboration. *School Social Work Journal*, 36(2).

<sup>721</sup> Ortega, K. L. (2016). *Evaluating practicum student's' therapeutic effectiveness using solution focused brief therapy with Mexican American clients: A single case design* (Doctoral dissertation, The University of Texas Rio Grande Valley).

<sup>722</sup> George, C. M. (2008). Solution-Focused Therapy: Strength-Based Counseling for Children With Social Phobia. *The Journal of Humanistic Counseling*, 47(2), 144-156.

<sup>723</sup> Beels, C. C. (2009). Some historical conditions of narrative work. *Family Process*, 48(3), 363-78. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/218869106?accountid=1229>.

тісну взаємодію і комунікацію між окремими структурними підрозділами із соціального захисту населення та службами району, як із суб'єктами надання соціальних послуг. Тому *модель розгалуженої соціальної мережі* (Social network) і *комунікативна модель* (є наступними за важливістю в практиці соціальної роботи).

*Модель розгалуженої соціальної мережі* також має прикладний характер і базується на ідеї налагодження стійких, тісних і постійних відносин і зв'язків між людьми в межах ОТГ. Стійку соціальну мережу можуть становити колеги по роботі, родичі, друзі. Такі мережі виникають спонтанно, вони не можуть бути штучно створеними. Проте вони активно можуть використовуватися соціальними працівниками з метою впливу на поведінку індивіда задля вирішення його проблем.

*Комунікативна модель* є не тільки практичним відображенням системних теорій, а базовою для теорії конфліктів, але й сполучною моделлю між різними теоріями соціальної роботи. Вона має комплексно-інтегративний характер і передбачає використання різних психологічних, соціальних, соціально-психологічних досліджень у налагодженні взаємодії між соціальним працівником і клієнтом (міжособистісний комунікативний процес) та між соціальним працівником та групами (груповий комунікативний процес)<sup>724</sup> (Bryant, R., 1972; Ronnby, I., & Hutchinson, G., 2003). При цьому, до уваги беруться зовнішні та внутрішні фактори, що впливають на процес взаємодії; інтерпретація клієнтом і соціальним працівником суті ситуації, що виникла; вхідну та вихідну інформацію; засоби комунікації в кожному конкретному випадку; характер спілкування тощо.

Комунікативну модель фахівцям із соціальної роботи в ОТГ доцільно застосовувати для: виявлення першопричин виникнення соціальної проблеми; збору інформації про клієнта та його оточення; обміну даними; попередження та вирішення конфліктів; постановки завдань; цілеспрямованого впливу на клієнта. При цьому, соціальний працівник має володіти ефективними методиками ведення комунікації та комунікативного впливу; знаннями про соціокультурне середовище клієнта, притаманні йому правила і норми поведінки, стиль життя.

До ефективних методик комунікативної моделі соціальної роботи відносять навчання клієнта самовираженню та значенневому сприйняттю, що сприяє входженню клієнта в різні соціальні групи, засвоєнню їхніх норм і правил поведінки, звичаїв і традицій, характеру взаємодії із іншими членами групи.

Основними етапами комунікативної моделі соціальної роботи, на думку Е. Холостової, є:

- отримання інформації від клієнта і завоювання довіри;
- оцінка отриманої інформації від клієнта та її перевірка;
- передача інформації клієнту;
- фільтрація інформації, які отримує клієнт про його проблему із інших джерел<sup>725</sup> (Холостова, Е., 1998).

<sup>724</sup>Bryant, R.(1972).Community Action. *British Journal of Social Work*, (2). Ronnby, I. &Hutchinson, G.S.(2003). Samfunnsarbeid i sosialt arbeid. *Gyldendal Akademisk. Oslo*.

<sup>725</sup>Холостова, Е. И. (1998). *Теория социальной работы*. М.: Юристь.

Застосування комплексних моделей соціальної роботи на рівні ОТГ передбачає налагодження безпосередньої взаємодії фахівця із соціальної роботи і клієнта / групи клієнтів у процесі надання кваліфікованої допомоги із вирішення проблем останнього або задоволення його потреб.

### **Висновки до розділу 5**

Фахівці з соціальної роботи будують інтервенції базуючись на своїх знаннях із теорій соціальної роботи та розуміючи специфіку їх застосування у роботі з різними категоріями клієнтів в ОТГ. Тоді як конкретні шляхи, бачення і розуміння практики соціальної роботи фахівцями відображаються в практичних перспективах. У дослідженні висвітлено базових типи перспектив, які стосуються оцінки взаємовідносин людей і навколишнього середовища. Доведено, що матрицею вирішення самих проблем слугують моделі, які є практичним продовженням ТСР і схематичним зображенням, орієнтиром дій соціального працівника з вирішення проблем клієнта. Тоді як, перспектива є первинною по відношенню до теорії і моделі соціальної роботи і впливає на їх вибір.

Висвітлено основні підходи до визначення поняття «модель», класифікації моделей соціальної роботи у громаді, запропонованій у зарубіжній теорії і практиці. Схарактеризовано різноманітні підходи до класифікації моделей соціальної роботи (класифікація Д. Ротмана, К. Попла тощо). Доведено їх не досконалість та повноту в умовах український реалій. Розкрито особливості застосування міждисциплінарних, конкретних практико-орієнтованих та комплексних (модель вирішення проблем, модель зосереджена на завданні, модель кризового втручання, модель сімейної терапії, та модель психосоціальної терапії, модель, орієнтована на пошук рішення, соціально-педагогічна, наративна та когнітивно-поведінкова модель) моделей соціальної роботи в територіальній громаді.

## РОЗДІЛ VI

### МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

#### 6.1. Характеристика методів соціальної роботи в територіальній громаді

Соціальна робота як професія є продуктом ХХ століття, тоді як її коріння сягають давнини – періоду, коли люди вперше усвідомили необхідність надання допомоги тому, хто опинився в біді. Соціальна робота як практична сфера діяльності спрямована на подолання соціальних проблем, задоволення потреб осіб на трьох основних рівнях: мікро-, мезо- та макро-. Під макрорівнем ми розуміємо соціальну роботу в громаді. Американці<sup>726</sup> (Netting, F., Kettner, P., McMurtry, S., & Thomas, M., 2016) вважають, що соціальна робота в громаді існує сьогодні для того, щоб подолати п'ять зол: незадоволення фізичних потреб, для боротьби із хворобами, необізнаністю, бідністю і лінощами людей.

Мета соціальної роботи в громаді орієнтована на регулювання правових і економічних відносин людини із суспільством, надання їй допомоги та підтримки у вирішенні проблем, гідному самоствердженні й повноцінному житті<sup>727</sup> (Лукашевич, М., & Мигович, І., 2003); подолання соціальної несправедливості, зменшенні рівня нанесення шкоди, запобігання стражданням, допомогу соціально незахищеним категоріям осіб<sup>728</sup> (Payne, M., & Campling, J., 1995) та надання різних соціальних послуг тим, хто перебуває в СЖО<sup>729</sup> (Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення, 2016).

Як вже було зазначено у параграфах 2.1., 2.2 нашого дослідження в основі соціальної роботи в громаді лежать різноманітні теорії, моделі, принципи та підходи. Проте, реалізація мети і завдань соціальної роботи в ОТГ неможлива без застосування інноваційних, ефективних методів.

**Метод у науковій літературі розглядається як свідомий засіб досягнення запланованого, визначеного результату, вирішення конкретних завдань, що передбачає чітку послідовність дій на основі зрозумілого, контрольованого плану в різних видах пізнавальної і практичної діяльності<sup>730</sup>** (Холостова, Е., Кононова, Л. & Вдовина, М., 2014).

<sup>726</sup>Netting, F. E., Kettner, P. M., McMurtry, S. L., & Thomas, M. L. (2016). *Social work macro practice*. Pearson.

<sup>727</sup> Лукашевич, М., & Мигович, І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи: навч. посіб. 2-ге вид., доп. і випр.К.: МАУП, 168.

<sup>728</sup>Payne, M., & Campling, J. (1995). *Social work and community care* (pp. 177-179). Basingstoke: Macmillan.

<sup>729</sup> Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення. [Електронний ресурс]. *Режим доступу:* [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177)

<sup>730</sup> Холостова, Е., Кононова, Л. & Вдовина, М. (2014). Теория социальной работы : учебник для бакалавров. М. : Издательство Юрайт, 345.

У соціальній роботі методи виконують подвійну роль: виступають способами, шляхами пізнання і застосування знань про життєдіяльність людини, що накопичилися у різних галузях науки і практики; та певними конкретними діями, що сприяють якісному перетворенню об'єкта. Під методами соціальної роботи розуміють особливі способи втручання, які здійснюються на індивідуальному, груповому та об'єднаному рівнях<sup>731</sup> (Холостова, Е., Кононова, Л. & Вдовина, М., 2014). Ми під методами соціальної роботи розуміємо способи організації і планування інтервенцій з метою цілеспрямованого впливу на об'єкт (суб'єкт) задля досягнення поставленої мети.

У сучасній теорії і практиці соціальної роботи не існує єдиного підходу щодо класифікації методів. Це пов'язано із різноманітністю об'єктів та особливостями діяльності соціального працівника; сферами, напрямками, рівнями соціальної роботи; структурою соціальних служб, установ та організацій тощо. Класичною прийнято вважати класифікацію, запропоновану М. Річмонд, у якій вона виділяє індивідуальний, груповий та об'єднаний методи соціальної роботи. Саме ці методи соціальної роботи лягли в основу розробки усіх наступних класифікацій<sup>732</sup> (Холостова, Е., Кононова, Л. & Вдовина, М., 2014).

Аналіз сучасної літератури із соціальної роботи<sup>733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748</sup> (Александрова, О., Боголюбова, О., & Васильєва, Н., 2005; Александрова, О., Боголюбова, О., & Васильєва, Н., 2005; Ардашкин, І., 2004; Басова, Н., 2004; Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004; Димитрова, Л., 2003, 12-14; Зайцева, І., 2000; Капська, А., 2001; Лукашевич, М., 2003; Макаренко, Н., 2000; Павленок, П., 2004; Панина, Н., 2002; Тюття, Л., 2008; Холостова, Є., 2002; Филатова, Е., 2004, 96; Фірсов, М., 2002) свідчить, що у ХХІ столітті найбільш помітною і загальноприйнятою є тенденція класифікації методів крізь призму їх спільних характеристик. На цій підставі виділяють такі групи методів: загальні, загальнонаукові, спеціальні наукові, психологічні та соціологічні (табл. 6.1.).

---

<sup>731</sup> Там само, с. 32.

<sup>732</sup> Там само, с. 234.

<sup>733</sup> Александрова, О. Н., Боголюбова, О. Н., & Васильєва, Н. Л. (2005). Психология социальной работы. *Под общей ред. МА Гуманитарно-Социальной Академии*. СПб.: Питер, 352.

<sup>734</sup> Там само, с. 189.

<sup>735</sup> Ардашкин, І. Б. (2004). Зміст і методика психосоціальної роботи в системі соціальної роботи : навчальний посібник. Томськ : ТПУ, 156.

<sup>736</sup> Басова, Н. Ф. (2004). Основи соціальної роботи. М. : Академія, 190.

<sup>737</sup> Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота. К.: Вид. дім «Кієво-Могилянська академія». 3 (2). 224 с.

<sup>738</sup> Димитрова, Л. М. (2003). Соціальна робота : логіка розвитку. *Соціальна робота в Україні : теорія і практика*. (5), 12-14.

<sup>739</sup> Зайцева, І. Г. (2000). Технология социальной работы : учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений. М. : Гуманит. над. центр ВЛАДОС, 420.

<sup>740</sup> Капська, А. Й. (2001). Соціальна робота : деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. Київ УДЦСМ, 236.

<sup>741</sup> Лукашевич, М. П. (2003). Теорія і методи соціальної роботи : навч. посіб. К.: МАУП, 168.

<sup>742</sup> Макаренко, Н. І. (2000). Теория социальной работы : учебное пособие. Томск : Изд. ТПУ, 124.

<sup>743</sup> Павленок, П. Д. (2004). Основи соціальної роботи : підручник. М. : ИНФРА-М, 402.

<sup>744</sup> Панина, Н. В. (2002). Технологія соціологічного дослідження : курс лекцій. К. : Наук. думка, 255.

<sup>745</sup> Тюття, Л. Т. (2008). Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. К. : Знання, 2008, 574.

<sup>746</sup> Холостова, Є. І. (2002). Технології соціальної роботи: підручник за заг. ред. проф. М.: ИНФРА. М, 400.

<sup>747</sup> Филатова, Е. В. (2004). Теория социальной работы : учебное пособие. Кемерово : Кузбассвузиздат, 96.

<sup>748</sup> Фірсов, М. В. (2002). Психология социальной работы : зміст та методи психосоціальної практики : учеб. посібник для студ. вищ. навчальн. закладів. М. : «Академія», 192.



Таблиця 6.1.

## Групи методів соціальної роботи

<b>група загальних методів</b>	матеріалістичної діалектики	
<b>група загальнонаукових методів</b>	метод індукції та дедукції;	метод аналізу та синтезу;
	метод єдності спільного та особливого;	конкретно-соціологічний метод;
	системно-структурний метод;	історичний метод;
	метод формалізації;	метод аналогії;
	генетичний метод;	метод наукової абстракції;
	метод пересування від простого до складного;	
<b>група спеціальних наукових методів</b>	соціально-економічні (натуральна і грошова допомога, пілґи, патронаж і соціальний супровід);	
	адміністративні (регламентування, нормування та інструктування);	
	методи організації діяльності (доручення, соціального навчання та закріплення позитивного досвіду);	
	стимулювання діяльності (методи позитивного і негативного підкріплення, методи змагання);	
	методи самовиховання (самооцінки, самоорганізації, самоконтролю та самокорекції);	
	педагогічні (переконання, навчання);	
<b>група психологічних методів</b>	– тестування, – психодрама, – соціодрама, – соціально-психологічний тренінг, – психотерапія	
<b>група психологічних методів</b>	– тестування, – психодрама, – соціодрама, – соціально-психологічний тренінг, – психотерапія	

Реалізація методів соціальної роботи є динамічним процесом, у структурі якого можна виділити певні етапи. Їх кількість і послідовність буде залежати від базового підходу, який обрав соціальний працівник для реалізації самого методу та бачення його структури. У науковій літературі виділяють чотири основних підходи до реалізації методів:

– *раціональний або лінійний*, прихильники якого вважають, що процес використання методів соціальної роботи має циклічний характер і включає послідовні етапи (початкове оцінювання, планування діяльності, реалізація плану і кінцеве оцінювання), які проходить клієнт спільно із соціальним працівником для вирішення проблеми. Повторення, повернення до певного етапу,

переосмислення фактів, рішень, перегляд засобів із боку соціального працівника є можливими і необхідними діями для досягнення поставленої мети;

– *покроковий або аналітичний*, якому властиве бачення процесу застосування методів соціальної роботи крізь призму довготермінових цілей; поступових змін із врахуванням ситуації, що виникла. Означений підхід є альтернативним і передбачає взаємодію декількох елементів: соціальних працівників, фахівців інших галузей, органів місцевої влади і клієнтів;

– *практичний*, який передбачає короткотермінове планування діяльності соціального працівника із врахуванням змін у ситуації та поведінці клієнтом і його бачення способу вирішення проблеми. Кінцевий результат такої взаємодії проектується із врахуванням наявних ресурсів у кожному конкретному випадку<sup>749</sup> (Димитрова, Л., 2003, 12-14).

Орієнтація на певний підхід при виборі методу соціальної роботи буде визначати специфіку діяльності соціального працівника. Вибір конкретного методу роботи із клієнтами в ОТГ напряму залежить від сфери професійної діяльності соціального працівника; посади та посадових обов'язків фахівця; структури і специфіки його роботи в конкретному випадку; виду соціальних послуг, що надаються; категорії клієнтів; типу проблем, які потребують вирішення, тощо. З метою вирішення соціальних проблем фахівець із соціальної роботи має володіти відповідними знаннями, мати сформовані вміння і навички із застосування методів соціальної роботи в громаді.

Усі члени громади є різними за статусом, роллю, ставленням до життя, оточуючих, тому і проблеми у них також є різними. Варіюється і набір методів, якими володіє і використовує у професійній діяльності фахівець із соціальної роботи в громаді. Аналіз теорії і практики соціальної роботи в громаді дозволив виділити дві групи методів: перманентні або основні і вторинні, додаткові або другорядні, допоміжні. До основних відносимо: метод ведення випадку (casework) та його похідні – кейс-менеджмент (case management) і метод екстреного втручання (emergency intervention); метод соціальної роботи з групою (social group work); метод організації громад (community organizing) та метод розвитку громад (community development). До вторинних, допоміжних – метод соціального забезпечення в громаді / метод управління соціальним захистом / забезпеченням населення (social welfare administration), метод соціальної дії (social action) та метод соціальних досліджень (social research)<sup>750</sup> (Parmar, A., 2014, 303-318).

---

<sup>749</sup> Димитрова, Л. М. (2003). Соціальна робота : логіка розвитку. *Соціальна робота в Україні : теорія і практика*. (5), 12-14.

<sup>750</sup> Parmar, A. (2014). Methods of Social Work and Its Role in Understanding Team Climate and Team Effectiveness for Organizational Development. *Journal of Sociology and Social Work*, 2 (1), 303-318.

## 6.2. Основні методи соціальної роботи та особливості їх застосування

### 6.2.1. Метод індивідуальної соціальної роботи

Casework – соціальна робота з випадком / ведення випадку є одним із ключових методів соціальної роботи в територіальній громаді, який у ХХІ ст. набув особливої популярності і використовується соціальними працівниками у роботі з особами, які перебувають в СЖО і потребують сторонньої допомоги. Ведення випадку є індивідуальним методом соціальної роботи, що передбачає спільну діяльність соціального працівника і клієнта, спрямовану на вирішення соціальних, психологічних й особистісних проблем останнього за місцем його проживання через вивчення конкретних проблем, причин перебування в СЖО, умов його функціонування та надання індивідуальної соціальної і адресної допомоги.

Сьогодні в період розбудови в Україні системи надання якісних та доступних соціальних послуг за місцем проживання клієнта зазначений метод соціальної роботи має неодмінно бути на озброєнні у фахівців із соціальної роботи. Аналіз численних праць зарубіжних дослідників (В. Боехм, Г. Гамільтон, С. Дойл, Х. Пелрман, М. Річмонд та ін.) з теорії і практики соціальної роботи свідчить про ефективність застосування ведення випадку у наданні соціальної допомоги особам / сім'ям, які її потребують у межах громади. Проте у вітчизняній науковій літературі відсутні праці, присвячені вивченню доцільності застосування означеного методу у роботі із жителями ОТГ. Відсутня також інформація про готовність застосовування визначеного методу у роботі із жителями ОТГ випускниками спеціальності «Соціальна робота».

Вперше «casework» як метод був застосований у теорії і практиці соціальної роботи наприкінці ХІХ ст. для позначення роботи соціального працівника з окремими особами та їх сім'ями задля усунення існуючих проблем. М. Річмонд у своїй праці «Соціальні діагнози» (1917 р.) схарактеризувала «casework» як метод соціальної роботи, що передбачає індивідуальну роботу (віч-на-віч) соціального працівника і клієнта та виділила два напрями його реалізації: прямий, що передбачає безпосередній вплив на клієнта, та непрямий, або опосередкований, що має цілеспрямований вплив на оточення клієнта з метою покращення умов його життєдіяльності<sup>751</sup>; <sup>752</sup> (Пейн, К., 1996, 177-191, 219-238; Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004). С. Дойл у праці «Соціальна робота» зазначила більш раннє посилення на роботу працівника із конкретними випадками, що датується 1887 р. –періодом, коли починається офіційний відлік історії становлення соціальної роботи як професійного виду діяльності<sup>753</sup> (Пейн, К., 1996, 177-191, 219-238). Про роботу із конкретним випадком згадується і у другій частині книги «Соціальна робота», де йдеться про «дружніх візитерів»,

<sup>751</sup>Пейн, К. (1996). Системный подход//Практика социальной работы/под ред. Кристофера Ханвея и Терри Филпота. К.: Асоціація психіатрів України, 177-191, 219-238.

<sup>752</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота. К.: Вид. дім «Киево-Могилянська академія». 3 (2). 224 с.

<sup>753</sup>Пейн, К. (1996). Системный подход//Практика социальной работы/под ред. Кристофера Ханвея и Терри Филпота. К.: Асоціація психіатрів України, 177-191, 219-238.

які, як представники благодійних організацій, спочатку в Лондоні, а потім у Канаді та США, відвідували бідних людей вдома і надавали їм допомогу та поради.

Певний поштовх у становленні «casework» як методу соціальної роботи зробила перша літня освітня програма із підготовки фахівців до застосування означеного методу роботи із клієнтами у період Першої світової війни (1914-1917 рр.) у США. Це була вимога часу, так як кількість осіб із різноманітними психічними, соціальними, фізичними проблемами, які потребували негайної допомоги, постійно збільшувалася.

Під впливом фрейдіанської теорії (основна теза якої полягає у тому, що людина сама винна у своїх проблемах) соціальні працівники США (1920-ті рр.) почали застосовувати «casework» у роботі із ув'язненими та школярами з метою вирішення їхніх проблем. Індивіди, у яких було діагностовано економічні проблеми, стали клієнтами соціальних працівників у США у період економічної депресії (1930-ті рр.).

Спектр проблем, із якими почали звертатися за допомогою до соціальних працівників, значно розширився після Другої світової війни. Фахівці із соціальної роботи почали активно використовувати «casework» у роботі з індивідами, які характеризувалися аморальною поведінкою, мали проблеми із налагодженням комунікації, проблеми сімейного характеру тощо.

Поява недержавних організацій на ринку надання соціальних послуг населенню (1950-ті рр.) у США дала можливість охопити більшу кількість клієнтів, які потребували допомоги, та надавати більш якісні і доступні послуги за місцем їх проживання. Саме 50-ті роки ХХ століття дають початок для розвитку у США системи надання соціальних послуг потребуючим на рівні місцевих громад.

1960-ті роки характеризуються професіоналізацією «casework» як індивідуального методу соціальної роботи, виробленням власних принципів та механізмів його застосування.

Можна стверджувати, що тенденція допомагати тим, хто перебуває в скруті, відома ще з часів первісного суспільства. Проте період кінця ХІХ початку ХХ століття характеризується більш професійним підходом до побудови взаємовідносин між соціальним працівником і клієнтом у процесі соціальної підтримки останнього. Саме у цей період «casework» утвердився як професійний метод соціальної роботи, а фахівців, які застосовували його у своїй роботі почали називати (в США) caseworker – тобто, той, хто працює з випадком (*дослівний переклад*).

Аналіз численних праць зарубіжних дослідників<sup>754</sup>; <sup>755</sup>; <sup>756</sup>; <sup>757</sup> (Gray, M., & Webb, S. (Eds.), 2012; Fischer, J., 1973, 5-20; Fook, J., 1993; Friedlander, W., 1976) свідчить про доцільність застосування означеного методу в індивідуальній роботі із клієнтом. На думку Ф. Свіфт (F. Swift) (1939 р.) «casework» варто використовувати у роботі з клієнтом з метою сприяння його розвитку та

---

<sup>754</sup> Gray, M., & Webb, S. (Eds.). (2012). *Social work theories and methods*. Sage.

<sup>755</sup> Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social work*, 18(1), 5-20.

<sup>756</sup> Fook, J. (1993). *Radical casework: A theory of practice*. Allen & Unwin.

<sup>757</sup> Friedlander, W. A. (1976). *Concepts and methods of social work*. Prentice Hall Professional.

вирішення особистісних проблем через використання особистісного потенціалу<sup>758</sup> (Timms, N., 1969). Про дієвість застосування означеного методу говорять Ф. Холіз (F. Hollis) (1954 р.)<sup>759</sup> (Hollis, F., 1964) та Х. Пелрман (H. Perlman) (1957 р.)<sup>760</sup> (Perlman, H., 1957). Ф. Холіз (F. Hollis) допускає можливість застосування «casework» соціальними працівниками у вирішенні проблем, пов'язаних із соціальною адаптацією<sup>761</sup> (Hollis, F., 1964).

Варто зазначити, що у науковій літературі простежуються різні підходи до визначення самого поняття. На думку В. Боем (W. Boehm) «casework» – це метод соціальної роботи, який передбачає інтервенцію в психосоціальні аспекти життя людини з метою покращення, відновлення, підтримки та підвищення рівня соціального функціонування через розвиток особистості. Дж. Сафран (J. Safran)<sup>762</sup> (Murdach, A., 2007, 211-218) під зазначеним методом розуміє діяльність соціального працівника з метою надання допомоги індивіду у вирішенні проблеми, що виникла. М. Річмонд вважає «casework» мистецтвом налагодження кооперації із різними людьми задля задоволення їх особистісних або ж суспільних потреб<sup>763</sup> (Rengasamy, S., 2011).

На основі аналізу основних підходів до визначення «casework» як індивідуального методу соціальної роботи ми можемо стверджувати, що основною метою застосування цього методу є надання кваліфікованої допомоги соціальним працівником клієнту у вирішенні його психосоціальних проблем через особистісне залучення останнього і формування у нього здатності до самостійного вирішення власних проблем зараз і в майбутньому. Метод базується на базових етичних цінностях соціальної роботи:

- кожна людина є цінною і гідною поваги;
- кожна людина має право на самовираження;
- кожна людина є частинкою суспільства і має право на розвиток власного потенціалу;
- кожна людина має сприяти розвитку суспільства і бути соціально-відповідальною;
- особистість і суспільство, в якому вона живе, є взаємозалежними;
- основні потреби людини мають задовольнятися незалежно від расової, релігійної, національності, статусної приналежності.

«Casework» доцільно застосовувати у випадку якщо клієнт самостійно не може вирішити проблему; має труднощі із адаптацією; ситуація комплексом проблем (соціальних, економічних, психологічних, медичних), які є специфічними і потребують поетапного вирішення шляхом професійного втручання.

В основі методу лежить теорія «5 П» Х. Пелрмана (H. Perlman)<sup>764</sup> (Perlman, H., 1957), основними елементами якої є: людина (person), проблема (problem), місце

---

<sup>758</sup>Timms, N. (1969). *Casework in the child care service*. Butterworths.

<sup>759</sup>Hollis, F. (1964). *Casework: a psychosocial therapy*. New York: Random House.

<sup>760</sup>Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, 267.

<sup>761</sup>Hollis, F. (1964). *Casework: a psychosocial therapy*. New York: Random House.

<sup>762</sup>Murdach, A. D. (2007). Situational approaches to direct practice: Origin, decline, and re-emergence. *Social work*, 52(3), 211-218.

<sup>763</sup>Rengasamy, S. (2011). *Social Case Work*. Madurai Institute of Social Sciences.

<sup>764</sup>Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, 267.

(place), кваліфікований фахівець (professional representative) і процес (process). На думку науковця «індивід як клієнт (різного віку, статі, статусу), у якого виникли проблеми (економічні, соціальні, особистісні, сімейні, тощо) із якими він самостійно справитися не може, звертається в заклад (соціальну службу, установу чи організацію), де досвідчені соціальні працівники через налагодження процесу інтеракції (включає психо-соціальну діагностику, розробку та реалізацію плану дій, оцінку і супровід), нададуть йому кваліфіковану допомогу»<sup>765</sup> (Perlman, H., 1957).

Застосування «casework» як індивідуального методу соціальної роботи передбачає п'яти етапну роботу соціального працівника, що включає: діагностику проблеми клієнта, оцінку природи походження визначеної проблеми, розробку плану втручання і надання необхідних послуг, завершення втручання та оцінку успішності дій. Робота соціального працівника буде тривати доти, доки проблемна ситуація клієнта не буде вирішена повною мірою. Етапи можуть реалізуватися послідовно, паралельно, або повторно (через повернення до попередніх етапів, якщо виникли труднощі у вирішенні проблеми) (Г. Хамільтон)<sup>766</sup> (Gordon, H., & Lee, G., 1953, 271-272). Клієнт є активним учасником процесу від самого його початку: з моменту знайомства і до моменту останньої зустрічі. На процес втручання і надання допомоги можуть впливати нові факти або події.

На першому етапі роботи соціального працівника і клієнта відбувається знайомство, налагодження комунікації із клієнтом, довірливих стосунків, діагностується проблема і відбувається попереднє інформування клієнта про спектр послуг, які він може отримати. Діагностика проводиться із врахуванням віку клієнта, його психо-соціальних та фізіологічних особливостей із заснуванням різноманітних методів та методик діагностики. Велику увагу при діагностиці проблеми клієнта приділяють роботі із оточенням самого клієнта: розмова із членами сім'ї, колегами по роботі, друзями, сусідами дасть можливість отримати більше інформації про самого клієнта, деталізувати його проблему, визначити її першопричину. Правильне точне формулювання проблеми клієнта, написання наративної історії пришвидшить і спростить подальшу роботу соціального працівника та дозволить прийняти правильне рішення про подальші дії – налагодження співпраці з метою вирішення проблеми клієнта і укладення договору про співпрацю або ж відмову з боку клієнта отримувати запропоновану допомогу.

Другим етапом застосування «casework», як індивідуального методу соціальної роботи, є оцінка. Основне завдання соціального працівника на цьому етапі роботи полягає у більш точному визначення та формулювання проблеми, встановленні причинно-наслідкових зв'язків, аналізі сильних і слабких сторін, можливостей і мотивації клієнта. Для того, щоб оцінити проблему клієнта соціальний працівник зобов'язаний зануритися в її суть та визначити першопричину. На думку Г. Хамільтон, оцінка – наукова, реалістична, чітко продумана і відверта спроба соціального працівника зрозуміти справжню

<sup>765</sup>Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, 267.

<sup>766</sup>Gordon, H., & Lee, G. (1953). Theory and Practice of Social Case Work. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 118(3), 271-272.

потребу клієнта<sup>767</sup> (Gordon, H., & Lee, G., 1953, 271-272). Оцінка відбувається паралельно етапу діагностики і починається із моменту обговорення проблеми і вивчення клієнта; змінюється у процесі роботи через появу нових фактів про клієнта і його ситуацію та триває до повного завершення роботи із клієнтом<sup>768</sup> (Skidmore, R. (4th ed.), 1988).

Третім етапом застосування «casework», як індивідуального методу соціальної роботи, є інтервенція, яка передбачає спільну діяльність соціального працівника і клієнта з метою ефективного вирішення проблеми останнього. Визначення мети, яка співвідноситься із проблемою, потребами, ресурсами клієнта і ресурсами соціальної служби, є первинним завданням соціального працівника. Базовими принципами інтервенції як процесу, на думку Р. Скідмора та М. Текеррея, є:

– клієнт має право самостійно визначати хід подій, залежно від своїх можливостей і наявних ресурсів;

– прийняття клієнта таким яким він є із його здатністю до змін;

– опиратися на сильні, а не слабкі сторони клієнта;

– інформація, отримана в процесі роботи із клієнтом, є конфіденційною;

– соціальний працівник у роботі з клієнтом несе відповідальність не тільки перед самим клієнтом, але й перед його оточенням, собою, колегами, соціальною службою і державою<sup>769</sup> (Mathew, A., 2010).

Як свідчить аналіз практики, інтервенція у соціальній роботі може бути трьох типів: пряма, середовищна та адміністративна<sup>770</sup> (Cardona-Cardona, J., 2016). Під прямою інтервенцією розуміємо серію «тет-а-тет» бесід, які проводяться соціальним працівником для надання допомоги клієнту у прийнятті конструктивного рішення для підтримки емоційного балансу, зміцнення відносин, сприятливих для розвитку і змін клієнта. У прямій інтервенції застосовують індивідуальне консультування, яке супроводжується додатковими прийомами, такими як: залучення, заохочення, фасилітація тощо. Застосування техніки консультування допомагає клієнту раціоналізувати свої проблеми, розібратися в них, обговорити способи їх вирішення та перейти до дій. До позитивних технік, які доцільно застосовувати в процесі консультування, варто віднести: віддзеркалення почуттів, надання порад, мотивацію, роз'яснення, виправлення сприйняття, моделювання, випереджуюче керівництво, рольові ігри, орієнтацію на реальність, інтерпретацію, універсалізацію та конфронтацію<sup>771</sup> (Misra, P., 2010).

Середовищна інтервенція є непрямую інтервенцією, що передбачає цілеспрямований вплив соціального працівника на оточення клієнта, середовище його проживання з метою зменшення тиску на клієнта, або реформування соціальної системи для підвищення рівня і покращення умов функціонування клієнта.

---

<sup>767</sup>Gordon, H., & Lee, G. (1953). Theory and Practice of Social Case Work. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 118(3), 271-272.

<sup>768</sup> Skidmore Rex A. (4th ed.), Milton G.Thackeray and O William Farley, (1988). *Introduction to Social work*, Englewood Cliffs: N.J Prentice- Hall.

<sup>769</sup>Mathew, A. (2010). Basics of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 25.

<sup>770</sup> Cardona-Cardona, Josefa, Juan-José Montañó-Moreno, and José F. Campos-Vidal. "Definition of Intervention Contexts in Social Casework Practice: Predictor Variables." *British Journal of Social Work* (2016): becv142.

<sup>771</sup>Misra, P. D. (2010). Practice of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 46.

Адміністративна інтервенція є найбільш давньою у застосуванні методу індивідуальної роботи з випадком. У даному випадку соціальний працівник допомагає клієнту обрати правильну соціальну службу для отримання соціальної послуги та залучити всі необхідні ресурси для задоволення потреб клієнта. Її ще часто асоціюють із «case management».

Етап завершення взаємодії соціального працівника і клієнта не відбувається спонтанно і є можливим за умови повного вирішення проблеми клієнта. Він настає поступово у результаті чіткого планування діяльності фахівця. Важливо, щоб не тільки соціальний працівник бачив позитивні зміни, зрушення у вирішенні проблем клієнта, його розвиток, вдосконалення вміння самостійного вирішення особистісних проблем. Клієнт має відчувати ефективність зробленої роботи, відчувати і розуміти зміни, що відбулися.

Останнім, завершальним етапом застосування методу введення випадку є оцінка. Якщо взаємодія соціального працівника і клієнта відбувається з метою вирішення проблеми останнього, саме результат їхньої роботи підпадатиме під оцінювання. Оцінка здійснюється для того, щоб визначити, чи зусилля докладені фахівцем принесли позитивний результат; а також для налагодження тісних зв'язків із громадськістю з метою інформування про можливість отримання даної послуги та для популяризації діяльності самого соціального працівника.

До базових принципів «casework», як індивідуального методу соціальної роботи, ми відносимо принципи:

- індивідуалізації;
- цілеспрямованого вираження почуттів;
- контрольованого емоційного залучення;
- прийняття клієнта таким, як він є;
- неупередженого ставлення;
- права клієнта на самовираження<sup>772</sup>; <sup>773</sup> (Пэйн, К., 1996, 177-191, 219-238; Бондаренко, Н., Грига, І., & Кабаченко, Н., 2004);
- конфіденційності;
- комунікації;
- участі;
- самосвідомості<sup>774</sup>; <sup>775</sup> (Friedlander, W., 1976; Mathew, A., 2010).

Зазначені вище принципи є базовим ядром роботи соціального працівника з кожною окремою особою. Водночас, фахівці, які працюють із конкретними випадками, мають у своїй роботі враховувати не тільки принципи, але й пам'ятати про існування різних теоретичних підходів до ведення випадку. Серед основних підходів виділяємо:

*психодинамічний* – акцент робиться на усвідомленні клієнтом витоків проблем, їх походження та вироблення захисних механізмів;

*біхевіористський* – передбачає вироблення клієнтом бажаної моделі поведінки;

---

<sup>772</sup>Пэйн, К. (1996). Системный подход//Практика социальной работы/под ред. Кристофера Ханвея и Терри Филпота. К.: Асоціація психіатрів України.

<sup>773</sup>Бондаренко, Н. Б., Грига, І. М., Кабаченко, Н. В. & ін.. (2004). Основи соціальної роботи. Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (1), 178 с.

<sup>774</sup>Mathew, A. (2010). Basics of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 25.

<sup>775</sup>Friedlander, W. A. (1976). *Concepts and methods of social work*. Prentice Hall Professional.



*системний* – спрямований на визначення взаємозалежності і взаємовпливу клієнта і оточення та вироблення механізму посилення впливу клієнта на ситуацію, в якій він перебуває;

*комунікативний* – передбачає налагодження контакту і взаєморозуміння між соціальним працівником і клієнтом;

*кризового втручання* – передбачає наявність ситуації, яка потребує негайного втручання соціального працівника;

*теорія ролей* – має на меті надання допомоги клієнту в усвідомленні важливої безпосередньо для нього соціальної ролі та ролі «клієнта соціальної служби».

При виборі того чи іншого підходу фахівець із соціальної роботи на рівні ОТГ має визначити доцільність його застосування, враховуючи особливості та бажання клієнта, свої можливості, наявні ресурси тощо.

«Casework», як метод соціальної роботи, передбачає планування і погодження діяльності соціального працівника і клієнта. При чому клієнт у цій взаємодії виконує роль активного учасника усіх передбачених планом заходів, є максимально залученим у процес прийняття рішень і вирішення власної проблеми. Кооперація соціального працівника і клієнта з метою вирішення проблем останнього може мати короткотерміновий або довготерміновий характер. Це залежить від складності проблем, їх кількості, бажання самого клієнта працювати над їх вирішенням, досвіду соціального працівника та наявних у нього ресурсів. Особи із алкогольною, наркотичною, токсичною залежністю, із психічними і соматичними захворюваннями, люди похилого віку, люди із особливими потребами, як правило, є об'єктами довгострокової допомоги соціального працівника<sup>776</sup> (Бондаренко, Н., Грига, І., & Кабаченко, Н., 2004). Умовно засуджені, особи, які вийшли із місць позбавлення волі, випускники інтернатних закладів, безробітні можуть бути об'єктами короткотермінової допомоги соціального працівника.

У науковій літературі для характеристики роботи із конкретним випадком використовують поняття «план втручання» та «план догляду». План втручання, на нашу думку, це алгоритмічно вибудована діяльність, що передбачає реалізацію конкретних заходів, спрямованих на задоволення потреб клієнта та вирішення його проблем. Під «планом догляду» А. Дарлінг розуміє різнобічну, пролонговану в часі паліативну та хоспісну допомогу клієнтам із числа осіб літнього віку, невиліковно хворих тощо<sup>777</sup> (Cournoyer, V., 2016).

В основі застосування методу введення випадку науковці виділяють адміністративну модель та модель інтенсивного догляду<sup>778</sup> (Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004). Відповідно до Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення<sup>779</sup> (Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту

<sup>776</sup>Бондаренко, Н. Б., Грига, І. М., Кабаченко, Н. В. & ін. (2004). Основи соціальної роботи. Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (1), 178 с.

<sup>777</sup>Cournoyer, V. R. (2016). *The social work skills workbook*. Cengage Learning.

<sup>778</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (2). 224 с.

<sup>779</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). Електронний ресурс. Режим доступу: <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1>

населення, 2016) фахівець із соціальної роботи у процесі надання соціальних послуг населенню використовуватиме обидві моделі. Адже його основними завданням як суб'єкта надання соціальних послуг на рівні ОТГ, відповідно до напрацьованої Міністерством соціальної політики України спільно із представниками обласних, Київської міської державних адміністрацій, моделі організації надання соціальних послуг в ОТГ, є: визначення індивідуальних потреб отримувача у соціальних послугах; складення індивідуального плану надання соціальних послуг; укладення договору між надавачем та отримувачем соціальних послуг; забезпечення якісного надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг; внутрішній моніторинг і оцінка якості надання соціальних послуг. Згідно цієї моделі вироблено й алгоритм надання соціальних послуг фахівцями з соціальної роботи на рівні ОТГ. Алгоритмом передбачено, що фахівець з соціальної роботи, з допомогою використання діагностичного інструментарію, визначає клієнтів із числа жителів ОТГ, яких поділяє на тих, кому, в межах своєї компетентності, може надавати послуги і тих, вирішення проблем яких знаходиться поза межами його повноважень<sup>780</sup> (Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення, 2016). Після оцінки індивідуальних потреб у соціальних послугах, останніх він, перенаправляє до відповідних суб'єктів надання соціальних послуг. Тих, хто є безпосередньо його клієнтом розподіляє по категоріях і, при можливості, починає працювати із кожним окремим випадком.

Процес, коли фахівець перенаправляє, скеровує клієнта до інших професіоналів і продовжує координувати їхню діяльність, відповідає адміністративній моделі ведення випадку. Процес, коли фахівець самостійно надає кваліфіковану допомогу клієнту, характеризується як модель інтенсивного догляду<sup>781</sup> (Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004).

Результати аналізу наукової літератури щодо вивчення основних підходів до визначення і доцільності застосування «casework» як методу індивідуальної соціальної роботи з клієнтом, дозволив нам виділити такі притаманні йому особливості:

- «casework» є методом соціальної роботи, який передбачає надання систематичної допомоги індивідам кваліфікованим соціальним працівником;
- клієнтами соціального працівника виступають як окремі індивіди, так і сім'ї, у яких виникли різного роду проблеми (психологічні, соціальні, фізичні та інші);

---

86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf.

<sup>780</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. (2016). *Електронний ресурс. Режим доступу:* <http://rda.if.ua/images/news/Files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B7%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%9E%D0%A2%D0%93%20%D1%83%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%96%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83.pdf>.

<sup>781</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота: д 3 (2) ч. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 224 с.

– знання, досвід і наявні матеріальні ресурси є визначальними факторами ефективності роботи соціального працівника із клієнтами;

– робота соціального працівника і клієнта базується на взаємній довірі і професійних стосунках, які налагоджуються у взаємодії, що виникає при вирішенні проблем клієнтів або ж задоволення їхніх потреб;

– проблеми та потреби, із якими стикаються соціальні працівники у роботі із індивідами, різняться, тому інколи виникає необхідність у залученні додаткових, вузькоспеціалізованих фахівців до їх вирішення;

– процес застосування «casework» включає: наявність розвинутої системи соціальних служб державної і недержавної форм власності, з кваліфікованим персоналом, здатним надавати на постійній основі якісні соціальні послуги клієнтам, які звертаються за допомогою; добровільність заяви на отримання соціальної послуги з боку клієнта.

Ми погоджуємося із думкою Г. Гамільтона<sup>782</sup> (Gordon, H., & Lee, G., 1953, 271-272) про те, що при застосуванні «casework» у практичній діяльності із клієнтами фахівець із соціальної роботи має пам'ятати, що:

– кожен окремий індивід і суспільство є взаємопов'язаними і взаємодоповнюють один одного;

– взаємозалежність і залежність від інших регулює взаємодію людей в соціальних групах;

– кожна людина унікальна, і водночас така, як і всі;

– кожна людина має власну гідність і цінність;

– у кожної людини є потреба у зростанні і розвитку своєї особистості;

– людина може розвиватися і змінюватися відповідно до його / її вроджених здібностей і задатків;

– у кожній людині закладений потенціал для зростання і досягнення мети, і кожен має право його реалізувати;

– різні чинники, які діють в суспільстві, впливають на поведінку і ставлення індивіда;

– проблеми, що виникають в суспільстві, є психологічними або міжособистісними за своєю природою;

– базові людські потреби є універсальними;

– людина здатна активізуватися і надавати допомогу самостійно;

– для людини характерними є нетипові реакції у певних ситуаціях.

З усього цього випливає, що усі люди різні і по-різному реагують і проявляють себе в стандартних і нестандартних ситуаціях. Кожна людина може опинитися в СЖО і кожна людина має право на отримання допомоги. Завдання фахівця з соціальної роботи – запропонувати цю допомогу.

Ситуація, яка є травматичною і нездоланною для клієнта, називається кризовою. Така ситуація потребує оперативного втручання з боку соціального працівника для негайного її вирішення, надання допомоги і підтримки. Модель кризового втручання є ефективною у таких випадках. Кризове втручання – це оперативні дії з боку соціального працівника по відношенню до клієнта задля вирішення раптової ситуації, що склалася в житті клієнта (смерть когось із членів

---

<sup>782</sup> Gordon, H., & Lee, G. (1953). Theory and Practice of Social Case Work. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 118(3), 271-272.

сім'ї, хвороба тощо) і через обмеження досвіду не може бути подолана клієнтом<sup>783</sup> (Шевців, З., 2012, 85-111).

Виділяють два основних підходи до втручання в кризу: кризове консультування й інтенсивний догляд. За часом кризове втручання є короткотерміновим процесом надання соціальних послуг.

До базових характеристик кризового втручання як моделі практики соціальної роботи належать:

- розуміння клієнта, його проблеми, обмеженості досвіду, що заважає самостійно справитися із проблемою;

- соціальний працівник несе особисту відповідальність за свої дії, вчинки в екстремальній ситуації;

- допомога, що надається має бути оперативною і доступною;

- соціальний працівник має діяти відповідно до наперед розробленого плану; його діяльність має бути спрямована на полегшення стресової ситуації клієнта;

- усі зусилля з боку соціального працівника мають бути направлені на мобілізацію всіх ресурсів і можливостей клієнта для подолання кризи.

У процесі аналізу зарубіжної наукової літератури з проблеми дослідження нами виділено поняття «case management» (*переклад з англ. мови – управління випадком*). В Україні зазначене поняття часто замінюють такими як «casework» («ведення випадку») та «соціальний супровід», які вважають синонімами. Останнє закріплене у вітчизняному законодавстві. Аналіз наукової літератури, розміщеної у наукометричній базі Google Scholar (понад 50000 джерел)<sup>784</sup> (Casework, case management in social work, 2017), що стосується проблеми застосування «case management» і «casework» у практиці соціальної роботи, можна зробити висновок про нерівнозначність самих понять. Тому вважаємо за необхідне зацентрувати увагу на аналізі основних підходів до розуміння «case management», «casework» та «соціальний провід» у соціальній роботі.

Науковці погоджуються, що визначені поняття («case management», «casework» і «соціальний провід») використовуються для характеристики основних підходів до роботи фахівців соціальних служб, установ та організацій державної і недержавної форм власності із надання комплексної допомоги як індивідам, так і сім'ям, які перебувають у СЖО, і є базовими методами соціальної роботи, які застосовують на рівні громади<sup>785, 786, 787, 788, 789, 790</sup> (Challis, D., & Davies, B., 1986; Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W.,

---

<sup>783</sup> Шевців, З. М. (2012). Основи соціально-педагогічної діяльності: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 85-111.

<sup>784</sup> Google Scholar. Casework case management in social work. (2017). Retrieved from [https://scholar.google.com/scholar?start=70&q=what+is+casework+case+management+in+social+work&hl=uk&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?start=70&q=what+is+casework+case+management+in+social+work&hl=uk&as_sdt=0,5)

<sup>785</sup> Challis, D., & Davies, B. (1986). *Case management in community care*. Gower.

<sup>786</sup> Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W. (2001). Case management and assertive community treatment in Europe. *Psychiatric Services*, 52(5), 631-636.

<sup>787</sup> Huxley, P. (1993). Case management and care management in community care. *The British Journal of Social Work*, 23(4), 365-381.

<sup>788</sup> Mueser, K. T., Bond, G. R., Drake, R. E., & Resnick, S. G. (1998). Models of community care for severe mental illness: a review of research on case management. *Schizophrenia bulletin*, 24(1), 37-74.

<sup>789</sup> Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press.

<sup>790</sup> Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social work*, 18(1), 5-20.

2001, 631-636; Huxley, P., 1993, 365-381; Mueser, K., Bond, G., Drake, R., & Resnick, S., 1998, 37-74; Perlman, H., 1957; Fischer, J., 1973, 5-20).

Однак у розумінні, трактуванні і використанні цих понять у науковців виникають певні розбіжності. Так, «case management» (*переклад з англ. мови – управління випадком*) використовується для позначення: керованого, інтегрованого підходу до організації процесу надання соціальних послуг відповідно до потреб клієнта; координованої системи, направленої на досягнення позитивних результатів для клієнта, забезпечення доступу до наявних ресурсів, покращення якості проживання і функціонування в громаді<sup>791</sup>; <sup>792</sup> (Challis, D., & Davies, B., 1986; Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W., 2001, 631-636); колаборативного процесу оцінки, планування, фасилітації й адвокації процесу надання соціальних послуг задля забезпечення індивідуальних потреб клієнта у покращенні його здоров'я та життєдіяльності через налагодження ефективної комунікації і забезпечення доступу до наявних ресурсів для досягнення позитивного результату<sup>793</sup> (Society for Social Work Leadership in Health, 2015). Тоді як «casework» (*переклад з англ. мови – ведення випадку*) є: проблемно-орієнтованим підходом, що передбачає застосування конкретних, наперед визначених стратегій для забезпечення соціальної підтримки клієнта<sup>794</sup> (Fischer, J., 1973, 5-20); планом і реалізації практичних заходів, спрямованих на соціальний захист, надання допомоги і сприяння розвитку клієнта<sup>795</sup> (Perlman, H., 1957). На рівні клієнта «casework» може визначатися як клієнто-центричний, цільово-орієнтований підхід, який передбачає безпосередню роботу фахівця із клієнтом задля вирішення проблем останнього<sup>796</sup> (Roberts, R., & Nee, R. (Eds.), 1970).

Соціальний супровід частіше застосовують як форму / метод або технологію роботи із різними типами сімей<sup>797</sup>; <sup>798</sup>; <sup>799</sup> (Комарова, Н., Комарова, Н., Пеша, І., & Pеша, I., 2006, 49-58; Шанскова, Т., 2005, 142-145; Трубавіна, І., 2009) та неповнолітніх<sup>800</sup>; <sup>801</sup>; <sup>802</sup> (Коваль, В., 2012; Меленюк, В., 2011, 224-228; Чернета,

---

<sup>791</sup> Challis, D., & Davies, B. (1986). *Case management in community care*. Gower.

<sup>792</sup> Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W. (2001). Case management and assertive community treatment in Europe. *Psychiatric Services*, 52(5), 631-636.

<sup>793</sup> Society for Social Work Leadership in Health. (2015). *Social Work Best Practice Healthcare Case Management Standards*, S S W L H C , PA, National Standards of Practice for Case Management, cmsa.org.au.

<sup>794</sup> Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social work*, 18(1), 5-20.

<sup>795</sup> Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press.

<sup>796</sup> Roberts, R. W., & Nee, R. H. (Eds.). (1970). *Theories of Social Casework: Papers Written for the Charlotte Towle Memorial Symposium on Comparative Theoretical Approaches to Casework Practice*, [Chicago, 1969]. University of Chicago P..

<sup>797</sup> Комарова, Н. М., Комарова, Н. М., Пеша, І. В., & Pеша, I. V. (2006). Соціальний супровід як форма соціальної допомоги сім'ям, які взяли на виховання дитину сироту. *Український соціум*.–К.: Харківський національний університет внутрішніх справ, (2), 49-58.

<sup>798</sup> Шанскова, Т. І. (2005). Актуальні тенденції у підготовці майбутніх соціальних педагогів до соціально-педагогічного супроводу сімей. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, (21), 142-145.

<sup>799</sup> Трубавіна, І. М. (2009). Теоретико-методичні основи соціально-педагогічної роботи з сім'єю. *Луганськ: Луганський національний університет ім. Т. Шевченка*.

<sup>800</sup> Коваль, В. В. (2012). Постпенітенціарний соціальний супровід неповнолітніх. *Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Сер.: Психолого-педагогічні науки*, (7).

<sup>801</sup> Меленюк, В. (2011). Особливості соціалізації і ресоціалізації неповнолітніх. *Збірник наукових праць.–Харків: „ДокНаукаДержУпр”*: серія „Публічне управління: теорія та практика”, 224-228.

<sup>802</sup> Чернета, С. Ю., & Cherneta, S. Y. (2010). Соціальний педагог в системі соціально-правового захисту дітей та молоді.

С., 2010). Під соціальним супроводом науковці розуміють роботу спеціалістів (групи спеціалістів), спрямовану на створення оптимальних умов для функціонування і розвитку особистості<sup>803</sup> (Ігнатенко, К., 1999) шляхом надання різного роду соціальних послуг<sup>804</sup> (Сусак, Т., 2008). Подане визначення свідчить про схожість соціального супроводу із «case management».

В основі і «case management» і «casework» лежить case (*переклад з англ. мови – випадок*) – проблемна ситуація, яка негативно впливає на якість життя клієнта, його оточення, сім'ї і погіршує стан його функціонування. Проте «case management» скоріше є менеджерським підходом, що передбачає розробку плану втручання, який має бути зреалізований у довгостроковій перспективі, згідно якого здійснюється планування, координація і моніторинг процесу надання соціальних послуг відповідно до потреб клієнта більш вузькокваліфікованими фахівцями<sup>805</sup> (Brennan, J., & Kaplan, C., 1993, 219-222); а кейс менеджер виступає зв'язковим і супервізором у процесі надання цих послуг<sup>806</sup> (Vourlekis, B. (Ed.), 2017); тоді як «casework» – є проблемно-орієнтованим підходом, що передбачає безпосередню роботу соціального працівника із клієнтом, в ході якої також здійснюється імплементація розробленого плану, реалізація запланованих заходів, надання соціальних послуг працівником<sup>807</sup> (Perlman, H., 1957). Водночас, соціальний супровід, як і кейс менеджмент, базується на оцінці і плануванні соціальних послуг, основним елементом якого є індивідуальна оцінка потреб кожного окремого клієнта та рівня соціальної допомоги<sup>808</sup> (Комарова, Н., & Пеша, І., 2006, 49-58).

Дж. Бренен і К. Каплан<sup>809</sup> (1993) притримуються іншої точки зору, з якою погоджуємося і ми. На думку науковців «case management» є похідним від «casework», тобто більш сучасним методом соціальної роботи<sup>810</sup> (Brennan, J., & Kaplan, C., 1993, 219-222). Аналізуючи основні підходи до становлення «case management» як методу соціальної роботи, Дж. Бренен і К. Каплан акцентують увагу на тому, що цей метод ввійшов в теорію і практику соціальної роботи тільки у 1940 роках (тоді як «casework» – в 1920 роках<sup>811</sup> (Richmond, M., 1922) і передбачав координацію послуг, що надавалися в межах компенсаційної програми із реабілітації. У результаті він зарекомендував себе як прогресивний в США і з часом «case management» почали застосовувати на федеральному рівні у програмах із соціального забезпечення та допомоги.

---

<sup>803</sup> Ігнатенко, К. В. (1999). Деякі соціально-правові засади захисту дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування. *ВІСНИК*, (4), 104.

<sup>804</sup> Сусак, Т. І. (2008). Формування у студентів професійних вмінь щодо соціального супроводу різних груп клієнтів.

<sup>805</sup> Brennan, J. P., & Kaplan, C. (1993). Setting new standards for social work case management. *Psychiatric Services*, 44(3), 219-222.

<sup>806</sup> Vourlekis, B. (Ed.). (2017). *Social work case management*. Routledge.

<sup>807</sup> Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press.

<sup>808</sup> Комарова, Н. М., Комарова, Н. М., Пеша, І. В., & Пеша, І. В. (2006). Соціальний супровід як форма соціальної допомоги сім'ям, які взяли на виховання дитину сироту. *Український соціум.–К.: Харківський національний університет внутрішніх справ*, (2), 49-58.

<sup>809</sup> Brennan, J. P., & Kaplan, C. (1993). Setting new standards for social work case management. *Psychiatric Services*, 44(3), 219-222.

<sup>810</sup> Там само, с. 219-222.

<sup>811</sup> Richmond, M. E. (1922). *What is social case work?: an introductory description*. Russell Sage Foundation.

Про вторинність методу свідчать і результати дослідження, проведеного А. Бойко, Н. Бондаренко, О. Брижоватою<sup>812</sup> (Бойко, А., Бондаренко, Н., & Брижовата, О., 2004). Науковці виділяють дві основних моделі ведення випадку: адміністративну та інтенсивну. Саме адміністративна модель реалізації методу ведення випадку є близькою за розумінням і застосуванням із кейс менеджментом.



**Рисунок 6.1. Очікувані результати застосування кейс-менеджменту**

Сьогодні «case management» (кейс-менеджмент – переклад дослівний) можна вважати окремим / похідним методом соціальної роботи або різновидом ведення випадку як методу соціальної роботи, який використовують соціальні працівники у процесі надання соціальних послуг особам груп ризику (особами із психічними відхиленнями<sup>813, 814, 815</sup> (Rapp, C., 1998; Mueser, K., Bond, G., Drake, R., & Resnick, S., 1998, 37-74; Intagliata, J., 1982, 655-674), ВІЛ-інфікованими<sup>816, 817</sup> (Sorensen, J., Dilley, J., London, J., Okin, R., Delucchi, K., & Phibbs, C., 2003, 133-150; Purcell, D., DeGroff, A., & Wolitski, R., 1998, 282-289), особам, хворим на інфекційні хвороби<sup>818</sup> (Robles, R., Reyes, J., Colón, H., Sahai, H., Marrero, C., Matos, T., ... & Shepard, E., 2004, 145-152), працівникам секс-індустрії, споживачам ін'єкційних

<sup>812</sup>Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота: д 3 (2) ч. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 224 с.

<sup>813</sup> Rapp, C. A. (1998). *The strengths model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness*. Oxford University Press.

<sup>814</sup> Mueser, K. T., Bond, G. R., Drake, R. E., & Resnick, S. G. (1998). Models of community care for severe mental illness: a review of research on case management. *Schizophrenia bulletin*, 24(1), 37-74

<sup>815</sup> Intagliata, J. (1982). Improving the quality of community care for the chronically mentally disabled: The role of case management. *Schizophrenia Bulletin*, 8(4), 655-674.

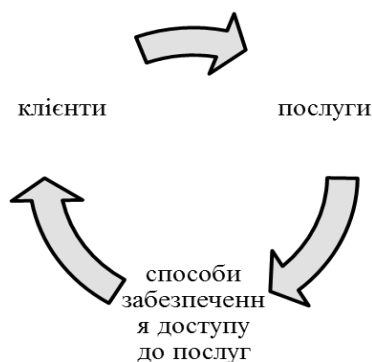
<sup>816</sup> Sorensen, J. L., Dilley, J., London, J., Okin, R. L., Delucchi, K. L., & Phibbs, C. S. (2003). Case management for substance abusers with HIV/AIDS: a randomized clinical trial. *The American journal of drug and alcohol abuse*, 29(1), 133-150.

<sup>817</sup> Purcell, D. W., DeGroff, A. S., & Wolitski, R. J. (1998). HIV prevention case management: current practice and future directions. *Health & social work*, 23(4), 282-289.

<sup>818</sup> Robles, R. R., Reyes, J. C., Colón, H. M., Sahai, H., Marrero, C. A., Matos, T. D., ... & Shepard, E. W. (2004). Effects of combined counseling and case management to reduce HIV risk behaviors among Hispanic drug injectors in Puerto Rico: a randomized controlled study. *Journal of substance abuse treatment*, 27(2), 145-152.

наркотиків<sup>819</sup> (Hall, J., Carswell, C., Walsh, E., Huber, D., & Jampoler, J., 2002, 132-141) тощо) за місцем їх проживання, тобто на рівні територіальної громади задля зміни їхньої поведінки на більш безпечну, покращення здоров'я та якості життя клієнтів чи профілактики негативних явищ чи процесів (рис. 6.1.)<sup>820</sup> (Marion, C., 2010). Останнім часом кейс-менеджмент застосовують у роботі із внутрішньо переміщеними особами, біженцями, мігрантами.

Основна мета кейс-менеджменту полягає у реалізації багаторівневого безперервного процесу надання послуг особі, яка перебуває в СЖО, і його/її близьким, забезпечення та координацію доступу до соціальних послуг (рис 6.2.)<sup>821</sup> (Marion, C., 2010).



**Рисунок 6.2. Структура надання послуг в кейс менеджменті**

Основними завданнями кейс менеджменту є: забезпечення доступу до соціальних послуг та соціальна підтримка кожного клієнта.

Як метод соціальної роботи кейс менеджмент може використовуватися як на індивідуальному рівні, так і на рівні громади. У науковій літературі виділяють різні моделі кейс-менеджменту<sup>822</sup> (Chamberlain, R., & Rapp, C., 1991, 171-188), але основними є:

*клінічна модель* (Clinical Case Management), у якій соціальний працівник виступає у ролі терапевта; акцент робиться на взаємовідносинах «клієнт-кейс-менеджер»; є ефективною у роботі із особами з проблемами психічного та фізичного здоров'я<sup>823</sup>; <sup>824</sup> (Burns, T., Catty, J., Dash, M., Roberts, C., Lockwood, A., & Marshall, M., 2007; Ziguras, S., & Stuart, G., 2000, 1410-1421).

<sup>819</sup> Hall, J. A., Carswell, C., Walsh, E., Huber, D. L., & Jampoler, J. S. (2002). Iowa case management: Innovative social casework. *Social work*, 47(2), 132-141.

<sup>820</sup> Marion, C. (2010). Standards of practice for case management. *Case Management Society of America*, 30 p.

<sup>821</sup> Marion, C. (2010). Standards of practice for case management. *Case Management Society of America*, 30 p.

<sup>822</sup> Chamberlain, R., & Rapp, C. A. (1991). A decade of case management: A methodological review of outcome research. *Community Mental Health Journal*, 27(3), 171-188.

<sup>823</sup> Burns, T., Catty, J., Dash, M., Roberts, C., Lockwood, A., & Marshall, M. (2007). Use of intensive case management to reduce time in hospital in people with severe mental illness: systematic review and meta-regression. *Bmj*, 335(7615), 336.

<sup>824</sup> Ziguras, S. J., & Stuart, G. W. (2000). A meta-analysis of the effectiveness of mental health case management over 20 years. *Psychiatric services*, 51(11), 1410-1421.



*модель зосереджена на сильних сторонах клієнта* (Strengths-Based Case Management) – соціальний працівник виступає у ролі помічника, фасилітатора; фокус робиться на активізації сильних сторін клієнта у процесі надання йому допомоги<sup>825</sup> (Brun, C., & Rapp, R., 2001, 278-288); є ефективною у роботі із особами із ВІЛ-інфекцією, особами із залежністю<sup>826</sup> (Stokes, J., Panagioti, M., Alam, R., Checkland, K., Cheraghi-Sohi, S., & Bower, P., 2015);

та *брокерська модель* (Brokerage model) – соціальний працівник виступає у ролі брокера соціальних послуг, координатора; фокус на задоволенні потреб та пошуку додаткових ресурсів для покращення життєдіяльності клієнта; є ефективною у роботі із мігрантами, біженцями, внутрішньо переміщеними особами.

С. Росс (S. Ross) виділяє три основні моделі кейс менеджменту: мінімальну (включає тільки супервізію і переадресацію); брокерську (про яку вже йшла мова) та загальну (включає надання інтенсивних соціальних та терапевтичних послуг, обмежує кількість клієнтів, які обслуговуються одним соціальним працівником)<sup>827</sup> (NASW Annual Report, 2009).

До основних принципів застосування кейс-менеджменту на рівні ОТГ належать:

- делегування повноважень;
- переадресація послуг;
- залучення природних ресурсів громади;
- децентралізація, деінституалізація послуг;
- доступність і пролонгованість послуг;
- робота з індивідами і групою;
- особиста відповідальність за надані послуги;
- моніторинг і оцінка наданих послуг;
- право вибору і право голосу клієнта<sup>828</sup> (Marion, C., 2010).

Зважаючи на те, що основними клієнтами кейс менеджера є люди з хронічною залежністю, особи з девіантною поведінкою та неповносправні важливими характеристиками кейс менеджменту є: *міждисциплінарність* (проблема, з якою звертається клієнт, є складною і потребує залучення фахівців різних сфер до її вирішення) і *лонгітюдність* (процес вирішення проблеми є довготривалим і пролонгованим у часі).

До основних функцій кейс менеджменту на рівні територіальної громади можна віднести: *надання індивідуальних порад, консультацій і терапії клієнтам в громаді та забезпечення їх доступу до необхідних послуг, що надають соціальні служби на рівні громади.*

Кейс-менеджмент передбачає поетапну роботу із клієнтом, групою клієнтів. На кожному із етапів відбувається обговорення із клієнтом наступних кроків і дій. Спершу, кейс менеджер допомагає клієнту розібратися із ситуацією, що склалася, визначити пріоритетні проблеми і доступні в даний момент способи їх

---

<sup>825</sup>Brun, C., & Rapp, R. C. (2001). Strengths-based case management: Individuals' perspectives on strengths and the case manager relationship. *Social work, 46*(3), 278-288.

<sup>826</sup>Stokes, J., Panagioti, M., Alam, R., Checkland, K., Cheraghi-Sohi, S., & Bower, P. (2015). Effectiveness of case management for at risk patients in primary care: A systematic review and meta-analysis. *PLoS One, 10*(7), e0132340.

<sup>827</sup>NASW Annual Report. (2009). Social Work & Care Coordination, NASW Press, Washington DC

<sup>828</sup> Marion, C. (2010). Standards of practice for case management. *Case Management Society of America, 30* p.

вирішення, розробляє план дій для отримання необхідних послуг клієнтом та здійснює моніторинг й оцінку їх якості.

Сучасні науковці<sup>829</sup> (Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л., 2001) виділяють сім етапів кейс-менеджменту:

- залучення клієнта;
- оцінка ситуації і потреб клієнта;
- розробка плану надання допомоги/вирішення проблеми;
- виконання плану роботи із клієнтом;
- моніторинг процесу роботи із клієнтом;
- оновлення плану надання допомоги;
- завершення роботи і вихід клієнта.

Кейс-менеджер (*case manager*) – це соціальний працівник, який випадок. Оскільки його основне завдання полягає в розробці чіткого поетапного плану роботи із клієнтом, тому йому необхідно добре орієнтуватися в доступних соціальних послугах; знати умови, за яких їх можна отримати та відповідально вести документацію.

Кейс менеджер має гарантувати комплексність і неперервність у наданні соціальних послуг клієнту. У кейс-менеджменті виділяють два основних підходи до процесу надання неперервних послуг клієнту:

«*прямий сервіс*», під яким розуміють процес надання соціальних послуг із фокусом на конкретній проблемі клієнта;

«*опосередкований сервіс*» – задоволення потреб клієнта, надання соціальних послуг, спрямованих на покращення умов життя<sup>830</sup>; <sup>831</sup> (Артеменко, І., 2014, 12-19; Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л., 2001).

План прямого втручання має містити інформацію про захід, відповідальну особу, час реалізації і результат. Тоді як план опосередкованого втручання – інформацію про назву послуги, організацію-провайдера, спосіб надання послуги, її результат, завершення взаємодії, оцінку послуг, що надавалися, дати початку і кінця плану надання допомоги.

В основі кейс-менеджменту лежить послуга переадресації – направлення клієнта в інші соціальні служби, установи, організації державної та недержавної форм власності для отримання вузькоспеціалізованої послуги.

До основних інструментів роботи кейс менеджера відносять: бесіду, консультування, карту клієнта, план надання допомоги, договори, переадресацію, супровід, документування. Додатковими інструментами кейс-менеджменту можуть бути: бази даних, анкети первинної оцінки потреб клієнта, хронометраж, супервізія.

---

<sup>829</sup>Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л. (2001). Кейс-менеджмент для уязвимих к ВИЧ груп населения: подъем по ступеням сервиса. *Пособие по проведению тренинга*. К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 48.

<sup>830</sup>Артеменко, І. Е. (2014). Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*, (1), 12-19.

<sup>831</sup>Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л. (2001). Кейс-менеджмент для уязвимых к ВИЧ групп населения: подъем по ступеням сервиса. *Пособие по проведению тренинга*. К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 48.

Д. Москлей (D. Moxsley) у своїй праці «The Practice of Case Management» аргументував і визначив основні фактори, що визначають необхідність застосування кейс-менеджменту в практичній соціальній роботі на рівні громади:

- наявність великої кількості клієнтів із множинними проблемами;
- децентралізація, деінституалізація та надання соціальних послуг в громаді;
- відведення важливої ролі соціальній підтримці і розвиток мережі закладів із соціальної підтримки<sup>832</sup> (Brun, C. & Gapp, R., 2001, 276–288).

Такі науковці як Д. Гурсанські (D. Gursansky) та Дж. Гарвей (J. Harvey) наголошували на наявності множинних проблем у клієнтів як важливій передумові застосування кейс-менеджменту в ОТГ<sup>833</sup> (Gursansky, D., 2003).

Незважаючи на ефективність застосування ведення випадку і кейс-менеджменту у процесі надання соціальних послуг особам/сім'ям, які перебувають в СЖО, на рівні ОТГ, в теорії і практиці соціальної роботи виділяють й інші методи соціальної роботи в громаді.

### **6.2.2. Метод групової соціальної роботи**

Соціальна робота з групою або групова соціальна робота є методом соціальної роботи в ході реалізації якого соціальні працівники надають допомогу людині з розвитку її духовних та фізичних сил через передачу їй групового досвіду. Соціальна робота з групою передбачає безпосередню взаємодію соціального працівника з групою як із закритою, динамічною, унікальною структурою з метою зміни функціонування її членів або вирішення їхніх проблем. Об'єктом соціальної роботи в такому випадку виступає група в цілому та кожен її член зокрема. Суб'єктом – соціальний працівник.

Аналіз досвіду зарубіжних країн (Австралія, Індія, Канада, США та країни Західної Європи)<sup>834</sup> (Douglas, T., 1979) свідчить про активне використання фахівцями із соціальної роботи зазначеного методу у роботі з різними категоріями клієнтів на рівні територіальної громади з метою забезпечення їхнього добробуту, збереження фізичного та психічного здоров'я та проходження програм реабілітації тощо. Часто соціальні працівники застосовують означений метод з метою розвитку громад, що передбачає реалізацію програм, спрямованих на: соціальну інтеграцію територіальних громад на місцевому рівні шляхом участі у програмах самопомоги та взаємодопомоги; мотивування членів громади до покращення їхніх умов життя, особливо тих, що негативно впливають на їх фізичний та соціальний розвиток; створення можливостей для реалізації проектів із соціально-економічного розвитку з акцентом на максимальному використанні ресурсів громади та місцевій ініціативі; ідентифікацію та розвиток місцевих лідерів і забезпечення їх необхідними знаннями, вміннями і навичками з пошуку та надання різних технічних, соціальних послуг; розвитку почуття приналежності до громади; організацію дозвілля членів громади та подолання спільних проблем. Соціальна робота з

---

<sup>832</sup>Brun, C.,&Gapp, R. (2001). Strengths-Based Case Management: Individual perspectives on strengths and relations and the case manager relationship. *Social Work, NAWs*, (46), 276–288.

<sup>833</sup> Gursansky, D. (2003). *Case Management: Policy, Practice and Professional Business* / D. Gursansky, J. Harvey. New York : Columbia University Press, 238 p.

<sup>834</sup> Douglas, Tom (1979), *Group Processes in Social Work*, JohnWiley & Sons, Chichester.

групами на рівні територіальних громад реалізується через функціонування груп взаємодопомоги, рекреаційних груп та ініціативних груп тощо.

Зазначимо, що групи є фундаментальною частиною суспільного життя так як і життя територіальної громади; вони можуть бути малими (сім'я, студентська група, компанія друзів) чи великими (конфесійна група, професійна група). У структурі малих груп виділяють первинні групи, що виникають на основі особистих контактів, емоційних зв'язків між її членами та вторинні, що створюються людьми для досягнення певних цілей і в яких майже відсутній емоційний зв'язок між її членами. При цьому вторинні групи можуть містити декілька первинних<sup>835</sup> (Танчин, І., 2005).

У структурі великих груп можна диференціювати реальні та номінальні. Реальні групи – це групи, які виділяють за певними ознаками: статтю, віком, освітою, професією тощо. Існує три типи реальних груп: стратифікаційні (представники одного класу, стану, касты), етнічні (представники однієї етнічної групи, раси, народу) та територіальні (вихідці із однієї місцевості). Реальні групи є тими групами, які створюють реальні проблеми для суспільства і, відповідно, для громади, в якій вони функціонують.

Щодо номінальних груп – то це групи, які не створюють майже жодних проблем для суспільства, так як такі групи виділяють тільки для потреб статистики (споживачі якогось певного товару чи послуги).

У структурі типів груп виділяють референтні та внутрішньо орієнтовані групи. Поведінка людини, її цінності, переконання, як правило формуються під впливом певної групи, із якою вона себе асоціює. Людина може одночасно ототожнювати себе із декількома групами, кожна із яких характеризується унікальною субкультурою (школа, сім'я, робота, релігія, хобі), тому поведінка, цінності, стиль життя однієї і тої ж людини можуть бути іншими у кожній із груп. Групи, на які індивід орієнтується при оцінці і формуванні своїх поглядів, переконань, поведінки є референтними групами<sup>836</sup> (Танчин, І., 2005).

Внутрішньо-орієнтовані групи, в свою чергу, поділяють на: групи соціалізації (сприяють соціалізації особистості) та групи ресоціалізації (спрямовані на виправлення відхилень, які виникли в ході попередньої соціалізації; здійснення соціального контролю людей, недостатньо адаптованих до потреб суспільства, не здатних приймати на себе соціально прийнятні ролі або на надання допомоги в освоєнні нових (альтернативних) ролей).

Територіальна громада об'єднує людей, які проживають на одній географічно визначеній території. Тобто сама по собі громада вже утворює велику групу. Однак в структурі цієї групи можна виділити ще велику кількість малих груп – первинних та вторинних, потенціал, ресурси яких соціальний працівник може використати у процесі своєї роботи із активізації і розвитку громади. Усі члени громади є членами тих чи інших груп, взаємодіють між собою для задоволення своїх потреб та інтересів, реалізації своїх цілей. Групова взаємодія є рушійною силою не тільки для індивідуального зростання і особистісного розвитку, але й для групового, суспільного розвитку, продукування ініціатив і реалізації змін. Соціальний працівник у процесі спостереження за групою вивчає потреби, інтереси, прагнення членів групи та, на основі зібраної інформації, приймає

<sup>835</sup> Танчин, І. З. (2005). Соціологія : навч. посіб. Л. : Укр. акад. друкарства, 360.

<sup>836</sup> Танчин, І. З. (2005). Соціологія : навч. посіб. Л. : Укр. акад. друкарства, 360.

рішення про вироблення механізмів спільної діяльності задля успішного розвитку і функціонування кожного члена групи та групи вцілому. Це є можливим за умови сповідування спільних цінностей; уникнення або спільного вирішення конфліктів, поваги до інших членів групи, їх думок, прагнень і бажань, уособлення себе із представником конкретної групи.

У територіальних громадах можна виділити соціальні, освітні, соціально-терапевтичні групи та групи підтримки, самопомоги, ініціативні групи, організації громад та самокеровані групи<sup>837, 838, 839</sup> (Konopka, G., 1963; Northen, H., & Kurland, R., 2001; Reid, K., 1997). Соціальні групи в межах територіальної громади виникають та функціонують задля подолання ізоляваності, надання позитивного досвіду стосунків, розвитку інтересів і навичок, підвищення відчуття власної цінності. Прикладом таких груп можуть бути клуби, центри за інтересами для дітей, молоді, людей похилого віку, осіб із певними проблемами.

Освітні групи – це групи, в яких здійснюється обмін інформацією, здобуваються нові знання, формуються нові навички, відбувається активне залучення їх членів до розв'язання реальних проблем.

Соціальні терапевтичні групи – це групи, які мають на меті підтримку адаптивних форм або модифікацію неприйнятних, девіантних форм поведінки (зловживання ПАР, алкоголем, наркотиками тощо) або групи, орієнтовані на подолання (групи соціальних навичок) чи обговорення проблем, актуальних для певного кола людей; обмін досвідом, поглядами, думками (дискусійні групи).

Групи підтримки – це групи, в яких особи, які опинилися в СЖО у зв'язку із втратою, зможуть отримати кваліфіковану допомогу та пережити стрес і горе.

Групи самопомоги, самокеровані групи та ініціативні групи створюються для розв'язання індивідуальних проблем; захисту інтересів і прав її членів.

Групи організації громад є особливо цінними у роботі із територіальними громадами, які можуть виступити інструментом зміцнення громад. В групах організації громад члени ОТГ можуть поділитися своїми спільними інтересами, дослідити та обговорити перешкоди, які можуть виникнути в процесі побудови і реалізації стратегії суспільних змін; просувати ідеї спрямовані на розвиток громади і підвищення якості життя в ній.

Останнім часом із розвитком Інтернет технологій популярними стали онлайн групи, які активно створюють жителі ОТГ під керівництвом соціального працівника з метою інформування населення про події і явища в громаді; опитування щодо певних явищ, процесів, які мають місце в громаді, пошук однодумців для реалізації певної соціальної програми або проекту в громаді тощо<sup>840</sup> (Butler, B., Sproull, L., Kiesler, S., & Kraut, R., 2002, 171-194).

Метод групової роботи має давню історію. На початку ХХ століття науковці активно працювали над двома типами досліджень, об'єктом яких була група. Одна когорта науковців формували експериментальні (які діяли в лабораторних умовах) та контрольні (в природних умовах) групи для проведення дослідження групових феноменів і процесів та в процесі спостереження вивчали особливості

---

<sup>837</sup> Konopka, G. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>838</sup> Northen, H., & Kurland, R. (2001). *Social work with groups*. Columbia University Press.

<sup>839</sup> Reid, K. E. (1997). *Social work practice with groups: A clinical perspective*. Brooks/Cole Publishing Company, 511 Forest Lodge Rd., Pacific Grove, CA 93950-5098.

<sup>840</sup> Butler, B., Sproull, L., Kiesler, S., & Kraut, R. (2002). Community effort in online groups: Who does the work and why. *Leadership at a distance: Research in technologically supported work*, 171-194.

поведінки індивідів у них<sup>841</sup> (Конорка, Г., 1963). Інша когорта, у яку входили науковці у сфері соціальної роботи, психології, освіти<sup>842</sup> (Sonnenwald, D., & Pierce, L., 2000, 461-479) досліджували процес функціонування груп у типових практичних ситуаціях. І в першому, і в другому випадках дослідники довели, що впливаючи на групу здійснюється і безпосередній вплив на кожного її члена<sup>843</sup> (Tajfel, H. (Ed.), 2010).

Підґрунтям для розробки і використання групової соціальної роботи слугувало поширення ряду суспільних практик. По-перше, виникнення руху самокерованих громад у США – неформальних організацій іммігрантів, діяльність яких передбачала надання допомоги кожному із своїх членів. По-друге, використання державними інституціями із сфери психічного здоров'я групової роботи в терапевтичних цілях. У результаті такої діяльності виникла групова психотерапія як метод психотерапії (30-ті роки ХХ століття), який має сьогодні велику кількість напрямків. По-третє, застосування групової роботи в адаптативних цілях, у систем і розвитку освіти дорослих та організації дозвілля. Проте активному поширенню групової соціальної роботи як методу сприяв старт понад 10 навчальних курсів в Школах соціальної роботи США у 30-40-ті роки ХХ століття. З 1936 року в США починає діяти Американська асоціація із дослідження теорії і практики застосування групової роботи як методу соціальної роботи та сфери діяльності<sup>844</sup> (Northen, H., & Kurland, R., 2001).

Застосування групової соціальної роботи в самокерованих громадах поселеннях в США не випадкове. Це дозволило розширити можливості членів громад у сферах освіти, організації дозвілля, соціалізації і розвитку громади. На відміну від ведення випадку, мета якого діагностувати та вирішити проблему, груповий метод соціальної роботи передбачає об'єднання декількох людей (первинна група) за інтересами для проведення спільного часу, виконання спільної діяльності. При цьому група є відкритою і передбачає збільшення її членів.

Аналіз наукової літератури із проблеми дослідження свідчить про існування різних підходів щодо визначення соціальної роботи з групою. Зокрема, В. Ньюлете (1935 р.)<sup>845</sup> (Newsletter, W., 1935, 291-299) одним із перших спробував дати визначення зазначеного поняття. Соціальну роботу із групою науковець трактує як освітній процес, який передбачає розвиток та соціальну адаптацію індивіда до умов соціального середовища його життєдіяльності через створення добровільних об'єднань і використання цих об'єднань як засобів досягнення соціально важливих цілей<sup>846</sup> (Newsletter, W., 1935, с. 291). Соціальна адаптація членів групи може передбачати створення таких ситуацій, налагодження такої взаємодії між членами групи, коли відбувається

---

<sup>841</sup> Konopka, G. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>842</sup> Sonnenwald, D. H., & Pierce, L. G. (2000). Information behavior in dynamic group work contexts: interwoven situational awareness, dense social networks and contested collaboration in command and control. *Information Processing & Management*, 36(3), 461-479.

<sup>843</sup> Tajfel, H. (Ed.). (2010). *Social identity and intergroup relations*. Cambridge University Press.

<sup>844</sup> Northen, H., & Kurland, R. (2001). *Social work with groups*. Columbia University Press.

<sup>845</sup> Newsletter, Wilbur I. "What Is Social Group Work?" *Proceedings of The National Conference of Social Work*, 1935, pp. 291-299.

<sup>846</sup> Там само, с.291.

пристосування соціального середовища до потреб членів групи (Coyle 1937)<sup>847</sup> (Gitterman, A., 2009).

У визначені, запропонованому Асоціацією із просування групової соціальної роботи (1948 р.) соціальна робота з групою трактується як метод соціальної роботи, в ході імплементації якого соціальний працівник працює з різними видами груп з метою налагодження внутрішньогрупової взаємодії і реалізації спільної групової програми діяльності задля особистісного розвитку індивідів-членів групи та досягнення суспільно важливих цілей<sup>848</sup> (Norma, C., 2010). На розвитку індивідуальних можливостей членів групи, задоволення їх потреб та інтересів наголошує Х. Трекер<sup>849</sup> (Trecker, H., 1972).

Родоначальником групової соціальної роботи прийнято вважати американського науковця Г. Конопку. На його думку, групова соціальна робота є практичним **методом** соціальної роботи, який допомагає особистостям розширювати їх соціальне функціонування і, через формування цілеспрямованого досвіду групи, більш ефективно справлятися з їх індивідуальними, груповими проблемами в мікросоціумі<sup>850</sup> (Конарка, Г., 1963).

Із аналізу зазначених вище трактувань групової соціальної роботи можна зробити висновок, що групи можуть бути спеціально створені для вирішення внутрішньогрупових проблем їх членів або для досягнення конкретної зовнішньої соціальної мети по відношенню до групи. Групова соціальна робота може реалізовуватися як в малих, так і у великих групах для досягнення різних індивідуальних, групових та суспільних цілей через організацію і координацію спільної діяльності.

Групова соціальна робота використовується соціальним працівником<sup>851</sup> (Whitaker, D., 2003) у сфері громадського здоров'я<sup>852</sup>; <sup>853</sup> (Hyde, B., 2013, 43-58; Sheppard, M., 2002, 779-797), соціального захисту дітей<sup>854</sup>; <sup>855</sup> (Bagley, C., & Ramsay, R., 1986, 33-47; Rose, S., 1998), у сімейному консультуванні<sup>856</sup> (Worden, W., 2000), у роботі з особами з різними видами залежностей<sup>857</sup>; <sup>858</sup> (Gitterman, A., & Schulman, L. (Eds.), 2005; Lowy, L., 1982, 21-32), обмеженими функціональними можливостями<sup>859</sup> (Oliver, M., Sapey, B., & Thomas, P., 2012),

---

<sup>847</sup> Gitterman, A. (2009). *Encyclopedia of social work with groups*. Routledge, 332.

<sup>848</sup> Norma, C. Lang. (2010). *Group work practice to advance social competence: A specialized methodology for social work*. Columbia University Press, 265.

<sup>849</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

<sup>850</sup> Конопка, Г. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>851</sup> Whitaker, D. S. (2003). *Using groups to help people*. Routledge.

<sup>852</sup> Hyde, B. (2013). Mutual aid group work: Social work leading the way to recovery-focused mental health practice. *Social Work with Groups*, 36(1), 43-58.

<sup>853</sup> Sheppard, M. (2002) Mental health and social justice: Gender, race and psychological consequences of fairness. *British Journal of Social Work*, 32, 779-797.

<sup>854</sup> Bagley, C., & Ramsay, R. (1986). Sexual abuse in childhood: Psychosocial outcomes and implications for social work practice. *Journal of Social Work & Human Sexuality*, 4(1-2), 33-47.

<sup>855</sup> Rose, S. D. (1998) *Group Therapy with Troubled Children: A cognitive-behavioural interactive approach*. London: Sage.

<sup>856</sup> Worden, W. J. (2000) *Grief Counselling and Grief therapy*. (3rd edn.) Hove: Brunner-Routledge

<sup>857</sup> Gitterman, A., & Schulman, L. (Eds.). (2005). *Mutual aid groups, vulnerable and resilient populations, and the life cycle*. Columbia University Press.

<sup>858</sup>., Lowy, L. (1982). Social group work with vulnerable older persons: A theoretical perspective. *Social work with Groups*, 5(2), 21-32.

<sup>859</sup> Oliver, M., Sapey, B., & Thomas, P. (2012). *Social work with disabled people*. Palgrave Macmillan.

людьми похилого віку<sup>860</sup>; <sup>861</sup> (Christ, G., & Sormanti, M., 2000, 81-99; Welford, A., 1958) тощо. Досить часто групову соціальну роботу асоціюють із груповою психотерапевтичною роботою. Г. Конопка спробувала розвести ці два поняття. При застосуванні групової соціальної роботи як методу соціальної роботи акцент робиться на проблемах, пов'язаних із соціальним функціонуванням членів групи та групи, тоді як у психотерапевтичній груповій роботі – на емоційних та психологічних процесах хворих людей<sup>862</sup> (Конорка, Г., 1963).

Для групової соціальної роботи характерним є: застосування проблемно-орієнтованих, діяльнісних підходів; орієнтація на роботу з випадком через налагодження суб'єкт-суб'єктних відносин із групою; орієнтація на техніки групової роботи; застосування понятійного апарату, методів і принципів, запозичених у психологів та психотерапевтів.

Аналіз наукових праць зарубіжних та вітчизняних дослідників свідчить, що вони часто ототожнюють соціальну роботу з групою із роботою в команді. Проте робота в групі – це не просто правильний розподіл обов'язків між членами групи, які працюють над вирішенням спільної проблеми або для досягнення спільної мети, а процес, спрямований на засвоєння нових знань, формування вмінь і навичок, задля обміну і набуття досвіду. У випадку групової роботи як методу соціальної роботи члени групи можуть розподіляти між собою та виконувати конкретні завдання, створюючи при цьому таке соціальне середовище, в якому кожен із членів групи почувається комфортно, може сподіватися на допомогу і підтримку, відчуває залежність від членів групи під час виконання поставлених завдань.

Соціальний працівник, застосовуючи групову соціальну роботу як метод, працює з групою як з єдиним цілим. При цьому основну допомогу членам групи надає сама група або окремі її члени. До обов'язків соціального працівника належать згуртування групи, створення позитивної емоційно-психологічної, дружньої атмосфери, налагодження комунікації та взаємодії між членами групи при обговоренні і вирішенні існуючих проблем. Соціальний працівник при роботі з групою має пам'ятати про важливість та унікальність кожного представника групи, поважати думки, прагнення і бажання її членів, працювати над формуванням спільних цінностей, характерних для усіх членів та створенням соціально-справедливого суспільства, в якому кожна людина мала б можливість зреалізувати свій потенціал, функціонувати на користь собі та суспільству.

Групову соціальну роботу як метод соціальної роботи соціальні працівники застосовують у роботі з різними категоріями клієнтів на рівні територіальної громади, як правило, для того, щоб:

- навчити членів громади жити та працювати у громаді, взаємодіяти з іншими людьми, налагоджувати стосунки, долучатися до групових видів діяльності задля їх інтелектуального, емоційного і фізичного розвитку;
- розвивати індивідуальні здібності та якості особистості, формувати правильну поведінку через участь у групових формах роботи;
- бути відповідальним за свої дії й вчинки в демократичному суспільстві;

---

<sup>860</sup> Christ, G. H., & Sormanti, M. (2000). Advancing social work practice in end-of-life care. *Social Work in Health Care*, 30(2), 81-99.

<sup>861</sup> Welford, A. (1958) *Ageing and Human Skill*. Oxford: Oxford University Press.

<sup>862</sup> Конорка, Г. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.



- розвивати потенціал обдарованих, талановитих, здібних членів громади;
- залучати членів громади до активного проведення дозвілля;
- допомагати членам громади правильно визначитися із специфікою своєї діяльності в громаді, суспільстві, відповідно до наявних здібностей, задатків; розподіляти обов'язки і ролі в громаді;
- навчити членів громади ставити перед собою цілі і досягати їх, бути готовим до суспільних змін, ініціювати їх;
- профілакувати, долати фізичні, психологічні, емоційні проблеми членів громади через застосування групової терапії.

Соціальний працівник в громаді, працюючи з різними групами, через налагодження взаємодії між членами групи та реалізацію спеціально підготовленого чіткого плану роботи, допомагає діагностувати та вирішувати проблеми членів групи, сприяє розвитку їх індивідуальних здібностей та можливостей. Групова соціальна робота є водночас способом керування і засобом реалізації різних видів діяльності, до яких активно долучаються члени групи. Вони генерують і здійснюють обмін ідеями, розвивають вміння і навички, змінюють ставлення і формують почуття відповідальності через залучення до спільної суспільно важливої діяльності. Груповий метод соціальної роботи застосовується тільки в межах групи, базується на психології людських відносин, використовується для передачі інформації або знань та сприяє розвитку особистості<sup>863</sup> (Trecker, H., 1972).

Варто зазначити, що груповий метод соціальної роботи: полегшує вивчення ситуації, визначення проблем і потреб усіх членів групи; сприяє їх швидшому вирішенню (так як група є основним джерелом підтримки для індивіда, взаємодопомоги у вирішенні проблем); задовольняє всі соціальні прагнення і бажання кожного свого члена групи; реалізується тільки у межах групи, членство в якій є добровільним; переслідує одночасно дві мети: сприяє реалізації індивідуальних та групових цілей; зводиться до цілеспрямованого впливу з боку соціального працівника на індивіда - члена групи для його особистісного розвитку, вирішення його власних проблем так і проблем групи. Соціальний працівник в групі відіграє роль наставника, фасилітатора, вчителя, надаючи допомогу кожному члену групи в прагненні до змін, роблячи діяльність групи ефективнішою.

Для групової соціальної роботи як методу соціальної роботи притаманними є базові принципи соціальної роботи як професії: повага, об'єктивність та неосудливе ставлення до індивіда. Однак виділяють характерні тільки для цього методу принципи:

- налагодження цільово-орієнтованих, спрямованих на розвиток взаємовідносин між соціальним працівником і групою та між членами групи;
- встановлення відповідної модифікації внутрішньогрупового процесу інтерації;
- заохочення членів групи до участі у групових видах діяльності залежно від їх здібностей та можливостей;
- диференціація мети, завдань і засобів в залежності від кожної конкретної ситуації в групі та по відношенню до її членів;

---

<sup>863</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

- розробка та реалізація соціально-маркетингової кампанії для поширення достовірної інформації як в межах групи, так і за її межами;
- пролонгована оцінка діяльності та доброзичливе ставлення до кожного члена групи.

На думку Т. Дугласа<sup>864</sup> (Douglas, T., 2002), основними принципами групової соціальної роботи є:

- визнання унікальності кожного члена групи у міжгруповій взаємодії;
- визнання широкого різноманіття груп як видів людської спільноти;
- прийняття кожного індивіда таким, яким він є із його слабкими та сильними сторонами;
- налагодження ціленаправлених відносин між фахівцем із соціальної роботи і групою;
- заохочення кожного члена групи до участі у роботі групи із врахуванням його/її можливостей, здатності та здібностей;
- належна модифікація групового процесу в контексті зміни групових завдань; заохочення до співпраці та надання допомоги усім членам групи;
- включення членів групи у груповий процес із вирішення як особистісних та групових проблем;
- залучення членів групи до роботи із попередження і подолання конфліктів;
- створення оптимальних умов для отримання нового досвіду суспільних відносин, надання можливостей для актуалізації й реалізації своїх потреб;
- обґрунтований підхід до формулювання суджень, припущень, оцінки кожної окремої ситуації, мети кожного окремого члена групи у груповій взаємодії;
- диференційований підхід до розробки і реалізації програми роботи із групою в кожній конкретній ситуації;
- постійна оцінка індивідуального та групового прогресу;
- гуманне та дисципліноване ставлення до кожного члена групи.

Г. Конопка<sup>865</sup> (Konopka, G., 1963), як основоположник методу групової роботи, визначає такі принципи, якими має керуватися соціальний працівник у діяльності в умовах мікросоціуму, тобто громади:

- надання допомоги членам групи або усій групі в прагненні бути більш незалежними та отримувати належну підтримку і допомогу;
- використання різноманітних форм і методів у роботі з клієнтами або членами групи з метою діагностики їх проблем та пошуку шляхів їх вирішення;
- формування цілеспрямованих відносин, які зосереджуються на проблемах членів групи та способах їх вирішення;
- застосування власного досвіду та знань у роботі із групою;
- приймати кожного члена групи таким яким він є;
- мати чітко сформовану систему ціннісних орієнтацій;
- забезпечити незалежність членів групи та реалізацію права на відстоювання власної точки зору.

І. Кохен, Л. Лотан<sup>866</sup> (Cohen, E., & Lotan, R., 2014), В. Фрідлендер<sup>867</sup> (Friedlander, W., 1976) та І. Трекер<sup>868</sup> (Trecker, H., 1972) також визначили свій

<sup>864</sup> Douglas, T. (2002). *Basic groupwork*. Routledge, 2<sup>nd</sup> edition, 150.

<sup>865</sup> Konopka, G. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>866</sup> Cohen, E., & Lotan, R. (2014). *Designing Groupwork: Strategies for the Heterogeneous Classroom. Third Edition*. Teachers College Press, 236.

набір принципів, які в певній мірі дублюють ідеї Т. Дугласа і Г. Конопки. На основі вивчення різних підходів до виокремлення базових принципів групової соціальної роботи як методу ми можемо узагальнити та виокремити такі принципи:

- планової організації діяльності в групі;
- сприйняття кожної людини як члена групи і як індивіда;
- рівності;
- дружніх взаємовідносин в групі як інструмента вирішення проблем групи та індивідуальних проблем членів групи, а також засобу розвитку групи;
- заохочення кожного члена групи до групової взаємодії;
- різноманітності груп і різноманітності групових проблем;
- саморозвитку;
- самостійного вирішення проблем;
- диференційованого застосування методів діагностики проблем групи та її членів;
- розвитку власного потенціалу, набуття нового досвіду кожним членом групи;
- розуміння важливості участі в житті групи для саморозвитку та самовдосконалення окремих членів групи;
- розуміння групових процесів, структури групи, ролей і статусів членів групи, розподілу обов'язків та відповідальності між членами групи;
- розуміння процесу кооперації, конфліктності, співіснування, співзалежності, амбіватентності в групі;
- модифікації в груповому процесі;
- забезпечення нових можливостей для членів групи;
- застосування конструктивних обмежень по відношенню до членів групи;
- свідомого ставлення до своїх обов'язків з боку соціального працівника;
- проєктивного планування діяльності з групою;
- прийняття клієнта/члена групи таким, яким він є;
- етичного ставлення та правильного розуміння цінностей;
- детермінування важливих для групи цілей;
- правильного використання обмежених ресурсів в групі;
- пролонгованого вивчення та оцінки групових заходів.

У сучасній практиці соціальної роботи сформована теоретична модель групової соціальної роботи як методу, яку обґрунтували К. Папелл<sup>869</sup> (Papell, C., 1998, 5-17) і Б. Ротман<sup>870</sup> (Rotman, J., 2012). В основі цієї моделі лежать теорія психоаналізу, теорія навчіння, теорія поля, теорія систем, теорія соціального обміну та теорія конфліктів<sup>871</sup> (Тюття, Л., 2004).

Застосування теорії психоаналізу, що базується на ідеях Фрейда, дає можливість зрозуміти соціальному працівнику поведінку клієнта як окремого індивіда, та як члена групи; спостерігати за процесом його пристосування до

---

<sup>867</sup> Friedlander, W. (1976). *Concepts and methods of social work*. Prentice Hall Professional, 243.

<sup>868</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

<sup>869</sup> Papell, C. P. (1998). Thinking about thinking about group work: Thirty years later. *Social work with Groups*, 20(4), 5-17.

<sup>870</sup> Rotman, J. (2012). *An introduction to the theory of groups* (Vol. 148). Springer Science & Business Media.

<sup>871</sup> Тюття, Л. Т. & Іванова, І. Б. (2004). *Соціальна робота: теорія і практика* : навч. посіб. К. : ВМУРОЛ «Україна», 408.

дійсності, інших людей; вивчати як індивід-член групи реагує на зовнішній тиск, внутрішню напругу; допомагає пояснити внутрішній світ індивіда, його стосунки із зовнішнім світом. Соціальний працівник при вивченні особистості особливу увагу має приділяти питанням розвитку й адаптації індивіда, його автономії й особливостям функціонування його власного Я, намагатися актуалізувати навички психологічного захисту клієнта-члена групи, розвивати їх через роботу із групою.

Теорія наuczіння або когнітивна теорія дає можливість фахівцю із соціальної роботи інтерпретувати й аналізувати мотиви поведінки індивіда в процесі групової взаємодії; діагностувати та прививати відповідні ціннісні орієнтації індивідів-членів групи; навчити їх взаємодіяти, довіряти і допомагати один одному; надати членам групи знання навколишнього середовища, життєвих ситуацій та сформувані вміння і навички пошуку рішень, соціальної взаємодії, правильної, суспільно прийнятої поведінки.

Теорія поля визначає групу як певну спільність індивідів, яких об'єднує спільна мета і рух до цієї мети. Сили в середині групи та ззовні впливають на напрям руху групи, допомагаючи або заважаючи цьому процесу. Основним завданням соціального працівника в даному випадку є зменшення опору на шляху досягнення мети групової діяльності через налагодження позитивної взаємодії, визначення лідера та правильний розподіл обов'язків і функцій між членами групи із врахуванням їхніх можливостей.

Група в межах територіальної громади є мікросистемою, яка складається із сукупності взаємопов'язаних між собою елементів, взаємодія яких впливає на життєдіяльність людей. Теорія систем пояснює зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на існування людини-члена групи; залежність індивіда від цих груп, їх вплив на нього. Соціальний працівник виявляє групи, членами яких є його клієнт; фактори із оточення клієнта, які впливають на його поведінку і життєдіяльність та на які впливає сам клієнт; планує та здійснює вплив на клієнта, враховуючи належність останнього до різних мікросистем, працює спільно із клієнтом для досягнення індивідуальної та групової мети<sup>872</sup> (Лукашевич, М., & Мигович, І., 2003, 41-58, 66-74).

Теорія соціального обміну трактує взаємодію між людьми як обмін винагородами. Спілкування в межах групи створює умови для цього<sup>873</sup> (Сидоров, В., 2001). Завдання соціального працівника – налагодити комунікацію між членами групи та зовнішнім середовищем задля отримання винагороди, користі для кожного індивіда окремо, так і для групи; створення умов для самореалізації індивідів в межах групи, підтримка їх ідентичності; засвоєння нових знань, обмін життєвим досвідом, розвиток здібностей і талантів<sup>874</sup> (Фирсов, М., & Студенова, Е., 2001).

В залежності від потреб групи, характеру внутрішньогрупових та міжгрупових відносин, оцінки ситуації соціальний працівник використовує цілий репертуар ролей у роботі з групою: від помічника, наставника до вчителя. У

<sup>872</sup> Лукашевич, М. П. & Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи: навч. посіб. 2-ге вид., доп. і випр. К.: МАУП, 168.

<sup>873</sup> Сидоров, В. Н. (2001). Теория и практика групповой социальной работы. Ч.1. Исходные концепты групповой социальной работы: учебно-методическое пособие. Донецк, ДОЦССМ, 44.

<sup>874</sup> Фирсов, М. В. & Студенова, Е. Г. (2001). Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: Гуманит. изд. центр Владос, 432.

процесі своєї діяльності фахівець із соціальної роботи з групою має бути привітним, природнім, безкорисливим, проявляти турботу про кожного члена групи, максимально застосовувати свої знання, вміння і навички, налагодити неформальну комунікацію із ними, зменшити соціальну дистанцію.

Фахівець із соціальної роботи несе особисту відповідальність перед кожним із членів групи за надання допомоги; реалізує покладені на нього функції в межах своїх повноважень; здійснює контроль за розвитком групи та її членів; працює із групою та її окремими членами для реалізації поставленої мети та виокремлених завдань, не обмежуючи членів групи в автономному розвитку; підтримує їх незалежність (табл.6.2.).

**Таблиця 6.2**

**Порівняння діяльності соціального працівника  
у роботі з групою та без нього\***

<b>Аспект групової взаємодії</b>	<b>Група із соціальним працівником</b>	<b>Група без соціального працівника</b>
Виконання завдань	Члени групи працюють цілеспрямовано, відповідально для досягнення цілі	Робота з виконання завдань членами групи є поверхневою, несвідомою, недбалою
Моніторинг продуктивності	Присутня конструктивна критика з боку членів групи по відношенні один до одного	Члени групи не переймаються якістю виконання поставлених перед ними завдань
Перцепція	Уособлення себе із групою, актуалізація на групових видах діяльності	Фокус на особистостях, їх унікальності і неповторності, а не на групі
Самосприйняття	Почуття важливості, відповідальності у членів групи	Низький рівень самооцінки та сформованості компетенцій
Ставлення до групи	Члени групи висловлюють стурбованість подальшого виникнення загроз	Цинічно ставляться до групи і її функціонування
Підтримка	В групі панує взаємопідтримка і взаємодовіра	Небажання підтримувати та допомагати іншим членам групи

*\*Джерело: систематизовано автором дослідження*

Аналіз наукової літератури із теми дослідження свідчить про існування різних підходів щодо класифікації груп в соціальній роботі. Їх структурують залежно від мети, змісту діяльності, проблем та категорій клієнтів, учасників груп. Залежно від категорії клієнтів, учасників груп, їхніх проблем і потреб в соціальній роботі прийнято виділяти такі види груп:

- групи осіб з особливими потребами;
- групи осіб, що пережили важкі захворювання;
- групи осіб, що страждають на важкі психічні захворювання і розлади;
- групи осіб, що опинилися в кризовому психологічному стані;

- групи родичів, членів сімей осіб з особливими потребами або важкими захворюваннями;
- групи осіб із девіантною поведінкою;
- групи осіб, залежних від вживання ПАР;
- групи осіб, що зазнали різких змін умов життя;
- групи осіб, що страждають на соціальну дискримінацію і соціальне виключення;
- групи осіб, що страждають від насильства<sup>875</sup> (Браун, А., 1996, 52-67).

У 60-ті роки ХХ століття Дж. Клейн систематизує групи залежно від напрямку групової роботи на: групи дозвілля; освітні групи; соціальні групи та терапевтичні групи<sup>876</sup> (Курбатова, В., 2000). В свою чергу К. Папелл і Б. Ротман запропонували класифікувати групи у соціальній роботі, опираючись на види соціальних послуг, які їм надаються та категорій клієнтів. Вчені виокремили соціальну й, клінічну моделі групової соціальної роботи та модель взаємодії<sup>877</sup> (Фирсов, М., & Студенова, Е., 2001).

У 80-х роках ХХ століття Г. Конопка, залежно від змісту спільної діяльності членів групи, виділяє такі їх види: розвиваючі групи та групи соціальної дії<sup>878</sup> (Конопка, Г., 1963). Р. Тозеленд і Р. Зівас (1984 р.) виділяють консультативні (терапевтичні) групи і цільові групи<sup>879</sup> (Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas., 1998), 432) структурували консультативні (терапевтичні) групи на навчальні / просвітницькі групи, соціалізаційні групи / групи взаємодопомоги, терапевтичні групи та розвиваючі групи. Цільові групи розділили на комітети, команди, делеговані ради, консультативні конференції та групи соціальної дії. Проте, ми вважаємо, що запропонована Р. Зівасі Р. Тозеленд класифікація груп не є чітко структурованою і часто види груп дублюють зміст діяльності одна одної. Тому ми розробили власну класифікацію групової соціальної роботи: терапевтичні, розвиваючі та цільові. Терапевтичні групи – це групи, основною метою діяльності яких є: розвиток інтерперсональних умінь, особистісне зростання членів групи, корекція хронічних проблем із здоров'ям, проектування оптимальних моделей соціального функціонування та продуктивних моделей поведінки, стабілізація емоційного напруження, налагодження внутрішньогрупової взаємодії тощо.

Розвиваючі групи – це групи, основною метою діяльності яких є створення внутрішньогрупового сприятливого середовища для членів групи задля розвитку їх внутрішнього потенціалу, відчуття необхідності і неповторності як особистості, навчання членів групи соціальним навичкам, етикету тощо.

Цільові групи – це групи, основною метою діяльності яких є продукування вмінь і навичок у процесі конкретного виду діяльності, в ході якого відбувається особистісний розвиток кожного члена групи, вирішення індивідуальних та групових проблем, конфліктів тощо.

<sup>875</sup> Браун, А. (1996). Групповая работа в Великобритании. Практика социальной работы. Под ред. К.Ханвея и Т.Филлота. Амстердам-Киев: Асоціація психіатрів України, Geneva Initiative On Psychiatry, 52-67.

<sup>876</sup> Курбатова, В. И. (2000). Социальная работа. Ростов н/Д.: Феникс, 576.

<sup>877</sup> Фирсов, М. В. & Студенова, Е. Г. (2001). Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: Гуманит. изд. центр Владос, 432.

<sup>878</sup> Конопка, Г. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

<sup>879</sup> Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas. (1998). An introduction to group work practice/Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas. Allyn and Bacon, 506.

На основі аналізу ролі соціального працівника у роботі з групою, особливостей поведінки і функціонування членів груп та змісту, мети створення й існування груп в теорії і практиці соціальної роботи виділяють чотири основні моделі групової соціальної роботи: терапевтичну, медіаторську, розвиваючу моделі, модель соціальної мети та поведінкову модель.

Терапевтична модель фокусується на індивідуальних дисфункціях і використовує групу як контекст і засіб для зміни девіантної поведінки її членів; регулювання особистісних та соціальних відносин. Ця модель у практиці соціальної роботи підкреслює корисність групи у виявленні й подоланні несприятливих умов функціонування людей, поведінка яких не схвалюється суспільством. Члени таких соціальних груп характеризуються фізичною і психічною непрацездатністю, схильністю до правопорушень, емоційною відчуженістю та ізолюваністю. Соціальний працівник відіграє домінуючу роль у терапевтичній моделі групової соціальної роботи; він є носієм загальноприйнятих у суспільстві норм і цінностей; мотивує, фасилітує і стимулює членів групи рухатися в напрямі досягнення мети.

Медіаторська модель – модель заснована на теорії відкритих систем, гуманістичній психології та екзистенційній перспективі. Ця модель підкреслює взаємозалежність людини і суспільства, людини і групи через спільність їх потреб та інтересів. Роль соціального працівника полягає у створенні сприятливих умов для розвитку індивіда в межах групи, апелюючи до сили та потенціалу системи взаємодопомоги.

Розвиваюча модель – це модель, в якій група розглядається як така, що має певну автономію і незалежність. Проте, те, що відбувається між членами групи в межах групи та між членами групи і навколишнім середовищем має вирішальне значення для функціонування, життєдіяльності членів групи та групи в цілому. Соціальний працівник на основі діагностики, оцінки ситуації і проблем, розробляє і реалізує план втручання з метою зміни ситуації, що склалася в групі / у членів групи.

Модель соціальних цілей базується на загальнодемократичних принципах і передбачає просування ідеї покращення особистісного функціонування в соціальному середовищі, підвищення рівня самооцінки і незалежності як окремих членів групи, так групи в цілому. Основними категоріями моделі соціальної мети є соціальна свідомість, соціальна відповідальність і соціальні зміни. Акцент робиться на налагодженні внутрішньогрупової взаємодії, в ході реалізації якої здійснюється цілеспрямований вплив групи на окремого її члена для досягнення мети. Соціальна дія є бажаним результатом, а соціальний працівник вважається особою, яка має безпосередній вплив на групу; сповідує загальноприйняті у суспільстві цінності відповідальної поведінки та є прикладом для наслідування.

Поведінкова модель – це модель, що передбачає розробку і реалізацію спеціальних групових програм для зміни дисфункціональних стилів поведінки та формування нових – позитивних. Людина в поведінковій моделі групової соціальної роботи розглядається як клієнт, який має проблеми із поведінкою. Соціальний працівник на основі оцінки поведінки кожного окремого клієнта-члена групи, розробляє та реалізує індивідуальний план втручання. Індивід розширює свої знання про репертуар поведінки, через процеси соціального

навчання усвідомлює свої помилки. Інші члени групи виступають у ролі фасилітаторів, які або стимулюють і підкріплюють зміни у поведінці, або нейтралізують поведінку клієнта-члена групи.

Для налагодження ефективної роботи з групою соціальний працівник має володіти системою спеціалізованих знань, вмінь і навичок. У затверджених в 1999 році Асоціацією з популяризації соціальної роботи із групами «Стандартах соціальної роботи з групами» виокремлено знання, вміння і навички, якими має володіти соціальний працівник<sup>880</sup> (Standards for social work practice with groups, 2010). Знання, якими має володіти соціальний працівник при роботі з групою, умовно можна структурувати у три блоки: знання різних категорій осіб; особливостей, типів групової поведінки та основних функцій соціального працівника у роботі з групою (табл. 6.3.)

**Таблиця 6.3**

**Блоки знань, якими має володіти соціальний працівник у роботі з групою\***

Блоки знань	Перелік видів знань
Знання різних категорій осіб	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знання природи особистісного розвитку і поведінки з біо-психо-соціальної перспективи (людина-середовище);</li> <li>– знання родинного, соціального, політичного та культурного контекстів, що впливають на соціальну ідентичність членів групи, їх стиль інтеракції, можливості, потенціал;</li> <li>– розуміння особистісних і соціальних чинників допомоги та взаємодопомоги;</li> <li>– знання факторів захисту і ризику, які впливають на потреби індивіда у соціальних послугах;</li> <li>– розуміння полікультурності, етнічної приналежності, гендерних, вікових, психо-фізіологічних особливостей, сексуальної орієнтації членів групи.</li> </ul>
Знання про особливості, типи групової поведінки	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знання про групу, її види, мету існування, структуру, особливості внутрішньої взаємодії, культуру, динаміку розвитку, ролі членів групи;</li> <li>– знання форм і методів роботи;</li> <li>– знання про можливі види відносин;</li> <li>– знання групових процесів та структури взаємовідносин, що можуть скластися в групі в впливати на членів групи; особливостей розвитку групи, індивідуального, групового розвитку в межах групи, продукування та можливих реакцій на соціальні зміни;</li> <li>– знання про особливості створення / виникнення груп залежно від первинної мети та можливості взаємодії соціального працівника і членів групи, членів групи між собою у процесі налагодження спільної діяльності спрямованих на досягнення мети;</li> </ul>

<sup>880</sup>Standards for social work practice with groups. (2010). Association for the Advancement of Social Work with Groups, INC. An International Professional Organization (AASWG, INC.), Second edition, 10.



Знання про основні функції соціального працівника у роботі з групою	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знання, що стосуються популяризації індивідуальної та групової автономії; постановки та реалізації цілей в межах груп; розвитку гнучкості, сензитивності та креативності членів групи та групи в цілому;</li> <li>– знання про специфіку діяльності соціального працівника в групі: завдання, навички, ролі;</li> <li>– знання про особливості характеру, поведінки членів групи та можливості їх прояву в контексті виконання поставлених перед ними завдань;</li> <li>– знання про нещодавні дослідження, пов'язані із вивченням групового процесу і практичної діяльності в межах групи;</li> <li>– знання про методи моніторингу та оцінки діяльності кожного окремого члена групи та групи в цілому;</li> <li>– знання шляхів, способів популяризації своїх досягнень у роботі із групою тощо;</li> <li>– знання, що стосуються професійних, етичних, правових основ діяльності соціального працівника із групою; супервізії групової соціальної роботи.</li> </ul>
---	---

*\*Джерело: систематизовано автором дослідження*

Групова соціальна робота – це метод практичної соціальної роботи, який передбачає налагодження внутрішньогрупової взаємодії між соціальним працівником і групою, між соціальним працівником і кожним членом групи, між членами групи та особистісного контакту соціального працівника із кожним членом групи. У процесі його реалізації здійснюється розробка і реалізація плану втручання задля вирішення проблем кожного індивіда в межах групи для продукування змін на індивідуальному, груповому та суспільному рівнях. Соціальний працівник для налагодження ефективної роботи із групою має володіти відповідними вміннями і навичками. До них, на думку Х. Трекера<sup>881</sup> (Trecker, H., 1972), слід віднести:

- вміння встановлювати цілеспрямовані відносини між членами групи;
- вміння аналізувати ситуацію в групі, визначати фазу розвитку групи, її потреби і проблеми, проектувати напрям розвитку групи, здійснювати постановку цілей, завдань, визначати потенціал та обмеження групи;
- вміння визначати, пояснювати, приймати і змінювати свої ролі в групі; допомагати членам групи, залучати їх до роботи, визначити лідерів серед них;
- вміння контролювати власні емоції та почуття по відношенню до групи та її членів; об'єктивно оцінювати кожного члена групи та ситуацію, що склалася; допомагати членам групи справлятися із своїми почуттями як позитивними, так і негативними;

<sup>881</sup> Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

– вміння і навички із розробки і реалізації групової програми розвитку, зважаючи на потреби, бажання та інтереси кожного члена групи; мотивувати їх до участі у роботі з реалізації програми;

– вміння і навички індивідуального та групового консультування;

– вміння і навички із розподілу і використання групових ресурсів, пошуку необхідних ресурсів та їх залучення через налагодження співпраці із соціальними службами, установами та організаціями державної та недержавної форм власності задля реалізації групової мети;

– вміння здійснювати контроль, моніторинг та корекцію діяльності групи.

Діяльність соціального працівника із групами передбачає планування роботи залежно від специфіки, типу групи, кількості членів, сфер їх інтересів або проблем. Для соціального працівника також важливо враховувати етап, стадію розвитку групи у процесі планування своєї роботи з нею. В. Макаревич<sup>882</sup> (Макаревич, В., 1992) виділяє такі стадії розвитку групи: попередня, стадії формування, конфлікту, консолідації та ефективної роботи.

У той час М. Дженсен і Б. Такман<sup>883</sup> (Tuckman, B., & Jensen, M., 1977, 419-427) вважають, що процес розвитку групи включає наступні етапи:

1 етап – **формування**, на якому відбувається залучення членів групи. Цей етап включає пробне тестування, метод спроб і помилок.

Відсутність згуртованості, складності в обміні думками, почуттями і досвідом між членами групи; відсутнього відчуття цінності групи та її членів є ключовими характеристиками цього етапу. Тривога, ізоляція, неадекватність, розчарування, загроза з боку сильніших є спільними для членів групи на етапі її формування. У результаті група прагне створити комфортну, безпечну зону для всіх членів групи без порушення їх статусу-кво через побоювання бути відчуженими.

Знання і розуміння почуттів, емоцій учасників групи є корисним і важливим для соціального працівника на цьому етапі роботи з групою. Знання теорії групової роботи сприяє плануванню ранніх зустрічей із групою, використання ігор на яких, на думку Р. Дайнса (R. Dynes), стимулює уяву учасників групи, робить їх винахідливими і допомагає розвивати соціальні здібності і співробітництво<sup>884</sup> (Harrison, S., & Elizabeth, D., 2014).

2 етап – **штормування**. На цьому етапі всі учасники в процесі змагання за ролі у групі перебувають у взаємовідносинах один із одним. У період, коли члени групи починають проявляти свою індивідуальність, настає етап «шторму». У групі між учасниками виникають особисті, внутрішньогрупові та міжгрупові конфлікти; проявляється агресія та невдоволення; самостверджуються сильні особистості, які прагнуть бути лідерами. І, якщо вчасно не реагувати на індивідуальні та групові потреби то ситуація може стати критичною, в окремих випадках – руйнівною для розвитку групи. На цьому етапі є велика ймовірність розпаду групи або виходу із групи окремих її членів. Основним завданням соціального працівника на цьому етапі роботи із групою є попередження і подолання конфліктів, гнітючої поведінки у групі.

<sup>882</sup> Макаревич, В. М. (1992). Групова робота як метод конструктивної соціології. Социс, 3.

<sup>883</sup> Tuckman, B. W., & Jensen, M. A. C. (1977). Stages of small-group development revisited. *Group & Organization Studies*, 2(4), 419-427.

<sup>884</sup> Harrison, Spencer H., and Elizabeth D. Rouse. "Let's dance! Elastic coordination in creative group work: A qualitative study of modern dancers." *Academy of Management Journal* 57.5 (2014): 1256-1283.

3 етап – **нормування**. На цьому етапі група починає працювати конструктивно, відбувається розподіл ролей в групі, формуються підгрупи для більш комфортного існування, створюються та починають діяти «групові норми», які регулюють поведінку, діяльність членів групи.

Основним завданням соціального працівника на цьому етапі є попередження пригноблення неконструктивної поведінки окремих членів групи та покарання, засудження окремих випадків пригнічення індивідів у групі.

4 етап – **виконання**. На цьому етапі члени групи ефективно виконують покладені на них ролі, працюють як єдина команда; рішення в групі може прийматися або оскаржуватися групою. Це найкращий етап для досягнення цілей та реалізації завдань, адже група зосереджується на завданнях, а не на процесі та окремих особах.

Соціальний працівник на цьому етапі роботи із групою має підбадьорювати, надихати, заохочувати членів групи до розвитку, ініціювати суспільні зміни; допомагати кожному учаснику реалізувати довірене йому завдання, подолати труднощі, що виникають у процесі роботи; моніторити процеси роботи в групі.

5 етап – **«розпад»**. Це остання стадія із життя групи, на якій відбувається припинення її діяльності. Водночас цей етап може бути важким, тривожним для окремих членів групи через формування, розвиток відчуття залежності. Соціальний працівник має полегшити етап розпаду групи для кожного її учасника.

Отже, групова соціальна робота є методом соціальної роботи, який передбачає розвиток індивідів в межах групи та через досвід групи. Соціальний працівник має враховувати базові принципи соціальної роботи із групою в процесі планування групової роботи; володіти відповідними знаннями, вміннями і навичками групової роботи; застосовувати ефективні моделі роботи із групою (терапевтичну, медіаторську, розвиваючу моделі, модель соціальної мети та поведінкова модель) тощо.

### **6.2.3. Метод організації громади**

Соціальна робота в громаді у XXI столітті в Україні набула нового значення: децентралізація влади, реформування системи соціально-політичного устрою країни, передача повноважень на місця<sup>885</sup> (Слозанська, Г., 2016) вимагають нових підходів до організації і надання соціальних послуг населенню. У зв'язку з цим виникає потреба у пошуку нових методів організації соціальної роботи. Актуалізується і питання підготовки кваліфікованих кадрів для соціальної роботи, здатних реалізувати соціальну політику держави на рівні ОТГ. Оволодіння сучасним інструментарієм та відповідними професійними навичками для налагодження ефективної роботи в ОТГ є необхідністю для фахівців з соціальної роботи, які планують працювати в громадах. До ефективного інструментарію діяльності соціального працівника ми, в першу чергу, відносимо

---

<sup>885</sup>Слозанська, Г. (2016). Забезпечення доступу до соціальних послуг в умовах об'єднаних територіальних громад. *Social Work and Education*, 2(2).

інтерактивні методи соціальної роботи, які фахівець зможе використовувати у роботі в громаді.

Одним із первинних методів соціальної роботи, який активно використовують соціальні працівники у практиці соціальної роботи за кордоном є «*community organization*» (переклад з англ. мови – організація громад).

Аналіз наукової літератури та практики свідчить про наявність різних підходів до визначення поняття «організація громад». Більшість із запропонованих визначень датуються 20-60 роками ХХ століття – періодом, коли соціальна робота в громаді активно розвивалася у світі (Великобританія, Канада, Індія, Німеччина, США) і низка науковців Е. Ліндемана (E. Lindeman (1921), В. Петіт (W. Pattit (1925), В. Макмілен (W. McMillan (1947), М. Росс (M. Ross (1955), Р. Крамер (R. Kramer (1969) та інші досліджували даний феномен та можливості його застосування в громаді.

«Організація громади» є комбінованим поняттям. Щоб зрозуміти його значення варто визначити суть кожного із його структурних елементів. Зазначимо, що під «громадою» науковці розуміють об'єднання людей, які проживають на певній географічно визначеній території (село, місто, район міста, район, область, країна тощо) або об'єднання людей, які мають спільні інтереси, діяльність, цілі тощо. З точки зору соціальної роботи «громада» – це об'єднання людей, які мають спільні інтереси у сфері соціального захисту населення і де є спроба організації громади (про це йшла мова у попередньому розділі нашого дослідження). У той час як «організація» розуміється як система і як процес<sup>886</sup> (Монастирський, Г., 2014). Організація як система характеризується внутрішньою підпорядкованістю, узгодженістю та взаємодією елементів між собою як єдиного цілого<sup>887</sup> (Монастирський, Г., 2014). Тоді як організація як процес є сукупністю цілеспрямованих дій, які зумовлюють створення необхідних зв'язків<sup>888</sup> (Монастирський, Г., 2014); направлених на згуртування, об'єднання кого-небудь із певною метою<sup>889; 890</sup> (Бусел, В., 2004; Коврига, Л., Ковальова, Т., & Пономаренко, В., 2005), зосередження, мобілізацію, спрямування когось на що-небудь<sup>891</sup> (Коврига, Л., Ковальова, Т., & Пономаренко, В., 2005). У той час у соціальній роботі під «організацією» розуміють процес, в ході реалізації якого особи, які перебувають в СЖО мають можливість вирішувати свої проблеми через залучення соціальних служб, установ і організацій<sup>892</sup> (Shakil, M., 2015, 196-204). Під «організацією громад» розуміють діяльність спрямовану на визначення і підтримку ефективного співвіднесення ресурсів та потреб населення громади у сфері соціального забезпечення<sup>893</sup> (Shakil, M., 2015, 197).

Варто зазначити, що науковці організацію громад розуміють як метод та як процес. Так, наприклад, М. Росс (M. Ross) під поняттям «організація громад»

---

<sup>886</sup>Монастирський, Г. Л. (2014). Теорія організації.

<sup>887</sup> Там само.

<sup>888</sup> Там само.

<sup>889</sup>Бусел, В. Т. (2004). *Великий тлумачний словник сучасної української мови*. Ірпінь. ВТФ «Перун», 1440.

<sup>890</sup> Коврига, Л. П., Ковальова, Т. В., Пономаренко, В. Д. (2005). *Тлумачний словник сучасної української мови*. Харків Белкар-книга, 800.

<sup>891</sup> Там само.

<sup>892</sup> Shakil, M. (2015). Social work with community organization: A method of community development. *Social Work*, 196-204.

<sup>893</sup> Там само, 197.

розуміє процес, в ході реалізації якого громада визначає потреби і цілі, структурує їх за пріоритетністю, розвивається і працює на їх реалізацію, залучає ресурси (як внутрішні так і зовнішні), розширює і розвиває співробітництво, виробляє спільні підходи і практики роботи в громаді<sup>894</sup> (Ross Murray, G., 1967). У цьому визначенні науковець під «процесом» розуміє точковий рух від моменту ідентифікації проблеми до її вирішення, або від визначення цілі до її досягнення. Дослідник наголошує на тому, що чим краще налагоджена взаємодія між членами громади і розвинуте вміння домовлятися, тим більша ймовірність вирішення суспільних проблем і досягнення цілей в громаді. А це, в свою чергу, веде до розвитку громади. Робота соціального працівника в громаді, в такому випадку, зводиться до ініціювання, підтримки і розвитку цього процесу, який, в свою чергу, має бути свідомим, дорадчим і зрозумілим.

Р. Куртс (R. Kurtz) організацію громади також розуміє як процес, в ході якого відбувається налагодження програмних взаємовідносин у громаді. Саме це відрізняє організацію громади від інших базових процесів, які відбуваються у ній. Взаємодія соціальних служб між собою й з громадою та з єдиним координаційним центром у межах локальної громади дозволяє налагодити різновекторну роботу, вирішити більшу кількість проблем та задовольнити потреби клієнтів. Тому організація громади може трактуватися як процес, в ході якого відбувається налагодження тісної взаємодії між усіма суб'єктами соціальної роботи на рівні локальної громади з метою оперативного реагування на зміни, потреби і проблеми та їх оперативне й ефективне вирішення на рівні кожного окремого клієнта, групи чи всієї громади<sup>895</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

В той же час, Е. Ліндемман (E. Lindeman) під «організацією громад» розуміє фазу розвитку, життєвого циклу громади, коли її члени проявляють ініціативу та бажання демократично керувати своїми справами та забезпечувати вільний доступ до соціальних послуг, які надаються комплексно кваліфікованими фахівцями соціальних служб через організацію тісної взаємодії між ними<sup>896</sup> (Lindeman, E., 1921).

Як процес «організація громади» включає три основні етапи роботи:

- вивчення проблеми, що передбачає збір інформації про саму проблему;
- діагностику проблеми – на основі зібраної інформації виокремлюються основні проблеми, здійснюється їхня оцінка і вибудовується пріоритетність;
- вирішення проблеми – вироблення механізму вирішення проблеми, що базується на зібраній інформації, діагностиці та практиці.

На думку В. Петіт (W. Pettit), організація громади є методом соціальної роботи, який передбачає діагностику спільних потреб групи осіб та надання кваліфікованої допомоги з метою їх задоволення<sup>897</sup> (Walter W. Pettit, 1928). С. Макнейл (S. Макneil) вважає, що застосування означеного методу має бути спрямоване, в першу чергу, на соціальний захист кожного члена громади і члени

---

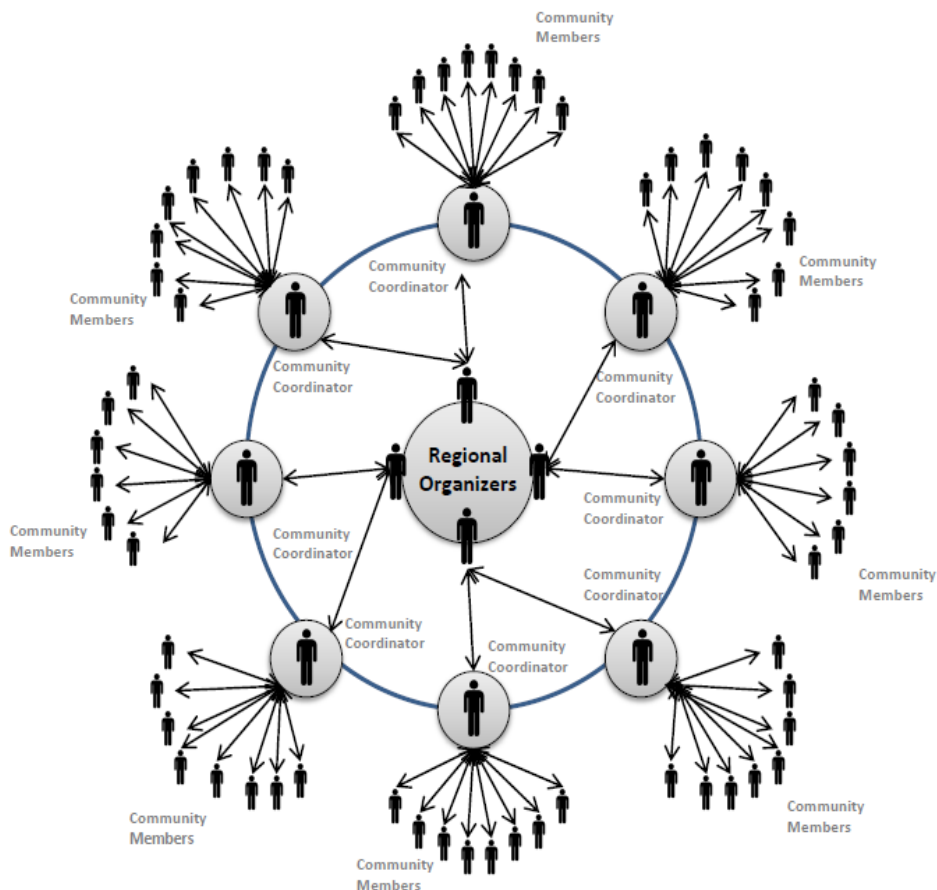
<sup>894</sup>Ross Murray, G. (1955). *Community organization theory and principles*. Arper And Row Publishing; New York; Evanston; London, 295.

<sup>895</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall.

<sup>896</sup>Lindeman, E. (1921). *The community: An introduction to the study of community leadership and organization*. Association Press.

<sup>897</sup>Walter W. Pettit. (1928). *Case Studies in Community Organization*, 206.

громади (окремі індивіди, так і групи осіб) мають об'єднуватися задля визначення потреб громади та шляхів їх задоволення<sup>898</sup> (Walter W. Pettit, 1928). Тоді як В. Макмілен (McMillen Wayne), при характеристиці організації громади, акцентує увагу на загальному змісті поняття, розуміючи під ним зусилля, спрямовані на допомогу групам для досягнення єдності в цілях і діях<sup>899</sup> (McMillen, W., 1946).



**Рисунок 6.3. Етапи застосування методу організації громад**

Найбільш точним, на нашу думку, є визначення запропоноване Р. Крамер (R. Kramer) і Г. Спечт (H. Specht), які вважають, що організація громади є комбінованим методом соціальної роботи, що передбачає реалізацію різних методів втручання, при яких компетентні фахівці працюють з індивідами, групами та громадою з метою виявлення проблем та розробки плану їх вирішення в рамках демократичної системи цінностей<sup>900</sup> (Kramer, R. M., & Specht, H., 1983). Про комплексність самого методу говорить і М. Шакіл

<sup>898</sup>Там само.

<sup>899</sup>McMillen, W. (1946). *Community organization for social welfare*, 110.

<sup>900</sup>Kramer, R. M., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall, 443.

(M. Shakil), який вважає, що організація громади як метод включає метод групової роботи і метод введення випадку<sup>901</sup> (Shakil, M., 2015, 196-204).

Науковці (Р. Крамер (R. Kramer) і Г. Спетч (H. Specht)<sup>902</sup> (Kramer, R. M., & Specht, H., 1983) виділяють два основних етапи застосування його методу. На першому етапі відбувається взаємодія між соціальними службами, установами і організаціями та громадою з метою ідентифікації, рекрутингу та організації роботи з представниками громади задля налагодження взаємозв'язків між ними. На другому – кваліфіковані фахівці з соціальної роботи спільно із активними членами громади працюють з метою виявлення проблемних ситуацій, сфер, аналізу причин та розробки планів, стратегій, мобілізації ресурсів, необхідних для здійснення дій(рис. 6.4.)<sup>903</sup> (Kramer, R. M., & Specht, H., 1983).

Результати аналізу вище зазначених дефініцій, що стосуються характеристики поняття «організації громади» як методу соціальної роботи, дозволяє зробити висновок про наявність двох основних підходів до його трактування. Перший підхід базується на «регулюванні необхідних ресурсів», другий – на «налагодженні соціальної взаємодії». Проте зустрічаються визначення, в яких «організації громади» як метод соціальної роботи поєднує обидва підходи.

Аналіз практики соціальної роботи свідчить, що метод організації громади є зовсім невідомим і новим для України. Однак закордоном він активно використовується в організації соціальної роботи в громаді. Зокрема, перші спроби організації та координації громадської діяльності було зроблено Лондонською громадською організацією «Благодійність» у 1869 році. Керівництво організації намагалося подолати проблему дублювання функцій та звести до мінімуму службові зловживання в управлінні соціальними службами та громадськими організаціями. Мета діяльності організації полягала в покращенні системи надання соціальних послуг у громадах через налагодження кращої кооперації та координації між соціальними службами, установами та організаціями державної та недержавної форм власності.

Спробу систематизувати процес надання соціальних послуг було зроблено пізніше і у США (1877 р.). Така необхідність виникла у зв'язку з тим, що на той момент у США діяло ряд недержавних структур, які працювали у сфері надання соціальних послуг і багато з них просто дублювали функції одна одної. У 1909 році в Пітсбурзі та Мелоукі, США були засновані перші громадські ради із соціального забезпечення під назвою Ради соціальних служб. Вони стали досить популярними в США і активно поширювали свою діяльність по всій території країни. Працювали Ради у трьох основних напрямках: охорона здоров'я, соціальне забезпечення та організація дозвілля в громаді. Завдяки діяльності Рад соціальна робота в громаді набула особливої популярності в США. Як наслідок, у 1962 році Рада з питань соціальної освіти в офіційній заяві оголосила внесення змін у навчальний план підготовки соціальних працівників у вищих навчальних закладах США, наголосивши на важливості впровадження у навчальний процес та практику підготовки майбутніх соціальних працівників організації громади як

---

<sup>901</sup> Shakil, M. (2015). Social work with community organization: A method of community development. *Social Work*, 196-204.

<sup>902</sup> Kramer, R. M., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall, 443.

<sup>903</sup> Kramer, R. M., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall, 443.

базового методу соціальної роботи в громаді<sup>904</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

Згодом означений метод був застосований в Індії, під час організації некваліфікованої допомоги жителям нетрів міста Мамбаї у 1937 році. Це, в свою чергу, дало поштовх для розвитку професійної соціальної роботи в Індії і відкриття першого навчального закладу із підготовки соціальних працівників. В Індії вважали, що це мають бути чоловіки, які проявлятимуть бажання і будуть здатні працювати у сфері соціального забезпечення населення.

Можна стверджувати, що історично «організацію громад» як метод застосовували з метою:

- задоволення потреб громади, вироблення і забезпечення взаємозв'язку між потребами і наявними в громаді ресурсами, необхідними для їх забезпечення;

- надання допомоги особам, які перебувають в СЖО; визначенні особистісних цілей громадян та пошуку шляхів для їх реалізації; розвитку, зміцненні і підтримці участі окремих індивідів у житті громади; організації взаємодії між членами громади та між громадами;

- внесення змін у суспільні і групові відносини, розподіл влади та у процес прийняття рішень;

- консолідації зусиль задля ефективного розподілу наявних ресурсів та залучення нових у процесі вирішення проблем громади<sup>905</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

Зазначимо, що сьогодні у XXI столітті, «організація громад» як метод соціальної роботи отримав друге дихання. Його активно почали застосовувати не тільки у соціальній роботі з метою вирішення вище зазначених завдань, але й задля розвитку локальних ініціатив у сфері освіти, охорони здоров'я, сільського господарства в Індії<sup>906</sup> (Siddiqui, H., 1997), країнах Європи, особливо Польщі<sup>907</sup> (Rymsza, M., 2014).

У XXI столітті застосування «організації громад» як методу соціальної роботи передбачає розробку і реалізацію різноманітних соціальних програм, які мають систематичну дію / ефект, і направлені на вирішення проблем громади через інтервенцію в громаду. Цей метод охоплює цілий ряд заходів на рівні громади, спрямованих на досягнення бажаного покращення соціального добробуту як окремих осіб, груп, так і громади вцілому із урахуванням потреб та ресурсів самої громади.

Організація громади як метод соціальної роботи може бути зреалізованим як на рівні індивіда, так і на рівні групи людей, цілої громади через їх безпосереднє залучення, безпосередню участь у вирішенні своїх проблем, розширення можливостей і саморозвитку членів громади та громади вцілому. Тому, можна стверджувати, що організація громади є одночасно мікро- та макро-методом соціальної роботи. Мікро-рівень реалізації методу має місце при його застосуванні у роботі з індивідами, групами, що існують в громаді. У цьому випадку передбачається залучення невеликої кількості членів громади. Про

<sup>904</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

<sup>905</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

<sup>906</sup>Siddiqui, H. Y. (1997). *Working with communities: An introduction to community work*. Hira, 304.

<sup>907</sup>Rymsza, M. (2014). *The Development of Social Work and Community Work in Poland and Europe*. Institute of Public Affairs, Warsaw, 322.



макро-рівень можна говорити тоді, коли його застосовують для організації соціальної роботи на рівні всієї ОТГ, регіону, держави і, навіть, на міжнародному рівні. На відміну від «введення випадку» (casework), який реалізується тільки на рівні індивіда та методу групової роботи, який діє на рівні групи і обмежується невеликою кількістю членів групи, зазначений метод соціальної роботи може бути застосованим у соціальній роботі з великою кількістю осіб і є необмеженим у часі. Про організацію громади можна говорити і як про комплексний метод соціальної роботи, який передбачає поєднання методу групової роботи і методу введення випадку<sup>908</sup> (Shakil, M., 2015, 196-204).

Як метод соціальної роботи організація громади передбачає об'єднання зусиль як окремих індивідів, представників цільових груп, так і самих груп задля визначення основних проблем і задоволення потреб громади через мобілізацію необхідних ресурсів. Багато соціальних проблем, таких як соціальна несправедливість, безробіття, насильство, експлуатація, торгівля людьми, бідність, незаконний обіг наркотиків, незаконний продаж алкоголю і тютюну неповнолітнім тощо можуть бути вирішені завдяки застосуванню цього методу.

М. Росс (M. Ross)<sup>909</sup> (Ross, M., 1967) виділив 12 основних етапів організації громади в залежності від характеру організації соціальної роботи в громаді та ролі професійного соціального працівника ній<sup>910</sup> (Ross, M., 1967). В основі цих етапів лежать фундаментальні ідеї, що зумовили потребу в організації громади. До них, на думку науковця, належать:

- незадоволення існуючими умовами проживання в громаді призводить до створення громадських організацій або соціальних служб;
- інформація про діяльність соціальних служб та громадських організацій (далі – організацій) в громаді має бути відомою усім її жителям;
- наявність проблем та незадоволення існуючими умовами проживання в громаді продукують організацію, планування і реалізацію дій, спрямованих на їх вирішення задля покращення умов життєдіяльності в громаді;
- членами існуючих організацій мають бути лідери (формальні і неформальні), які визнаються і поважаються більшістю членів громади;
- організації мають мати чітко сформульовану ціль, зрозумілі і прийнятні для всіх методи та інструменти для досягнення цілей;
- діяльності організації має бути спрямована на вирішення проблем громади;
- діяльність організації не має суперечити основним принципам існування громади;
- організація має розробити чіткий план взаємодії між членами асоціації і з членами громади;
- організація має підтримувати і зміцнювати групи, які вона об'єднує для спільної роботи;
- організація має виробити певний темп роботи відповідно до існуючих умов в громаді;
- організація має діяти для продукування ефективних лідерів;

---

<sup>908</sup>Shakil, M. (2015). Social work with community organization: A method of community development. *Social Work*, 196-204.

<sup>909</sup>Ross, M. G. (1967). *Community Organization: Theory, Principles, and Practice*.

<sup>910</sup> Там само.

– організація працювати задля розвитку своєї впливовості, сили і стабільності в громаді.

В основі застосування методу організації громад лежать базові принципи, які М. Росс (M. Ross) розуміє як елементарні, фундаментальні ідеї з яких розпочинається або продовжується процес організації громади<sup>911</sup> (Ross, M., 1967). Варто зазначити, що у зарубіжній науковій літературі ми виявили декілька класифікацій принципів застосування означеного методу. Так, С. Макнейл (S. McNeil) виділяє такі принципи:

- задоволення потреб кожної людини в громаді;
- основним клієнтом є громада (територіально визначена);
- сприйняття громади такою, як вона є, і там, де вона є;
- забезпечення доступу до соціальних послуг кожного члена громади;
- гнучкість, динамічність у побудові взаємовідносин всередині громади;
- партнерство і розподіл ресурсів при наданні соціальних послуг;
- організація громади як один із методів, які варто застосовувати в соціальній роботі в громаді паралельно із іншими методами<sup>912</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982).

А. Дунхам запропонував 28 базових взаємопов'язаних між собою принципів, які структурував у 7 груп<sup>913</sup> (Dunham, A., 1958). Зокрема, принцип:

- демократії і соціального добробуту;
- врахування бажання громади при організації і плануванні соціальних програм;
- участі членів громади, їх підтримки, розуміння цілей діяльності та професійного обслуговування;
- партнерства при наданні соціальних послуг;
- реалізації програм з соціального забезпечення;
- адекватності, розподілу обов'язків й організації діяльності служб з соціального забезпечення, і
- превенції / профілактики.

Враховуючи досвід практичної соціальної роботи в Індії, Х. Сідікві виділяє 8 базових принципів застосування методу організації громад<sup>914</sup> (Siddiqui, H., 1997):

- виокремлення конкретних цілей розвитку громади;
- планування діяльності громади;
- залучення членів громади до вирішення проблем;
- застосування групового підходу у вирішення проблем громади;
- демократичного функціонування усіх членів громади;
- гнучкості;
- оптимізації та справедливого розподілу наявних ресурсів між членами громади;
- культурної орієнтації.

Реалізація методу «організація громади» здійснюється у такі етапи:

- проведення досліджень в громаді;

---

<sup>911</sup>Ross, M. G. (1967). *Community Organization: Theory. Principles, and Practice.*

<sup>912</sup>Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work.* Prentice Hall, 404.

<sup>913</sup>Dunham, A. (1958). *Community welfare organization: principles and practice.* Crowell, 480.

<sup>914</sup>Siddiqui, H. Y. (1997). *Working with communities: An introduction to community work.* Hira, 304.

- діагностика проблем громади та їх аналіз;
- оцінка проблем та їх важливості;
- розробка стратегічного плану діяльності;
- організація діяльності;
- безпосередня діяльність;
- оцінка діяльності;
- модифікація, корекція та продовження діяльності, спрямованої на вирішення проблем громади<sup>915</sup> (Siddiqui, H., 1997).

Окремі науковці<sup>916</sup> (Tripathi, P., & Backdrop, I., 2000) виділяють ще декілька додаткових етапів:

- формування основної робочої групи;
- організація робочих зустрічей для учасників групи та роботи в групі;
- призначення ролей;
- мобілізація ресурсів.

Для реалізації методу організації громади фахівець з соціальної роботи має володіти інформацією щодо структури громади та особливими знаннями і навичками з:

- організації і підтримки взаємовідносин із членами громади;
- організації професійного навчання членів громади, застосування індивідуальних та групових методів роботи з ними;
- написання та реалізації програм і проектів, спрямованих на вирішення проблем громади;
- діагностики і вирішення особистісних проблем громади та її жителів; постановки цілей та побудови плану для їх досягнення;
- консультування членів громади щодо шляхів і способів вирішення проблеми, прийняття самостійного рішення при цілепокладанні, залучення і пошуку необхідних ресурсів та мотивації членів громади на шляху досягнення цілей;
- розробки стратегічних планів і програм розвитку громади<sup>917</sup> (Misra, P., 1994);
- надання комплексних та адресних соціальних послуг населенню<sup>918</sup> (Bhattacharya, S., 2003).

Кваліфікований соціальний працівник, який працює в громаді, має володіти не тільки низкою особливих професійних знань, вмінь і навичок, але й мати здатність і бажання бути членом громади, налагоджувати взаємодію в межах громади. У процесі застосування методу організації громади соціальні працівники виконують чотири основні ролі: вчителя, каталізатора, фасилітатора і медіатора. Роль вчителя спрямована на розвиток громади через формування лідерських якостей у членів громади, нарощення їх потенціалу.

Соціальний працівник, виконуючи роль каталізатора, стимулює інших до дії, діагностує проблеми громади, взаємодіє з населенням для їх насаження,

---

<sup>915</sup>Там само

<sup>916</sup>Tripathi, P. M., & Backdrop, I. (2000). Impact Of Globalisation On Regional Development In Asia Focussing On India. *Internet: <http://www.angoc.ngo.ph/pdffiles/Impact%20of%20Globalisation%20on.2>*.

<sup>917</sup>Misra, P. D. (1994). *Social Work Philosophy and Methods*. Inter-India Publications.

<sup>918</sup>Bhattacharya, S. (2003). *Social Work: an integrated approach*. Deep and Deep Publications.

об'єднує людей у групи для вирішення гострих проблем, працює разом із ними над їх вирішенням, шукає та залучає ресурси.

Виконуючи роль фасилітатора, соціальний працівник заохочує членів громади до саморозвитку та розвитку громади, мотивує та заохочує їх до дій.

Четверта роль, яку виконує соціальний працівник при застосуванні методу організація громади – це роль медіатора – людини, яка є посередником між соціальними службами, установами, організаціями, що надають соціальні послуги та членами громади, які є споживачами цих послуг.

Підводячи підсумки, варто зазначити, що організація громад є не тільки методом соціальної роботи, але й процесом, який використовують соціальні працівники задля мобілізації ресурсів громади, активізації жителів громади до змін.

### **6.3. Характеристика допоміжних методів соціальної роботи**

Не зважаючи на рішучі кроки уряду в напрямку покращення рівня життя громадян (субсидії, соціальні допомоги і виплати) кількість соціальних проблем (бідність, безробіття, насильство, інвалідність, самотність) в громадах не зменшується, а навпаки – збільшується. Вони потребують негайного вирішення. Певні обов'язки з їх вирішення взяла на себе держава через працевлаштування у ОТГ соціальних працівників, реалізацію соціальних програм і проєктів, спрямованих на зменшення шкоди від існуючих соціальних проблем. Належне функціонування системи соціального захисту населення на рівні ОТГ, якісні соціальні послуги є першим кроком у напрямку розвитку держави загального добробуту. Водночас для реалізації зазначеного необхідно створити відповідні умови та забезпечити належне функціонування як державних соціальних служб, установ та організацій, так і недержавних, громадських на рівні ОТГ. Так як діяльність існуючих державних соціальних служб не в змозі забезпечити належне надання соціальних послуг населенню на рівні ОТГ<sup>919</sup> (Слозанська, Г., 2017, 126-132), виникає необхідність в їх реструктуризації та переформатуванні їхньої діяльності.

Діяльність фахівця із соціальної роботи в громаді, який би вчасно надавав кваліфіковані соціальні послуги жителям ОТГ<sup>920</sup> (Слозанська, Г., 2017, 264-276) значно полегшила б роботу уряду та Міністерства соціальної політики з реформування системи соціального захисту населення та реалізації Стратегії боротьби із бідністю. *Метод соціального забезпечення в громаді (method of social welfare administration)* є ефективним інструментом у роботі фахівця у цьому напрямку.

---

<sup>919</sup> Слозанська, Г. І. (2017). Діяльність територіальних центрів соціального обслуговування: перспективи розвитку із проєкцією на надання соціальних послуг у територіальних громадах. *Соціальна робота: виклики сьогодення*. Збірник наукових праць за матеріалами VI Всеукраїнської науково-практичної конференції / за заг. ред. В. А. Поліщук, С. М. Калаур, Г. І. Слозанської. Тернопіль: ФОП Осаца Ю.В., 160.

<sup>920</sup> Слозанська, Г. І. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. *Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка*. Старобільськ, 1 (306). Ч.1, 290.

Соціальне забезпечення в громаді є методом соціальної роботи, що передбачає: впровадження і реалізацію різноманітних програм і проектів, спрямованих на соціальне захист осіб, які опинилися в СЖО і не можуть самостійно їх подолати (жінки, діти з інвалідністю, хронічно хворі, люди похилого та літнього віку тощо); реалізацію програм із сталого розвитку ОТГ, впровадження регулярних та спеціальних програм діяльності соціальних служб.

Застосування методу соціального забезпечення в громаді допомагає спрямувати політику соціального захисту і соціальне законодавство в площину і практику соціальної роботи. Використання методу у роботі соціальних служб та установ допомагає адмініструвати ресурси та персонал, доступні для практики соціальної роботи; впроваджувати інформаційні технології та електронну управління в роботу соціальних служб та програми соціального забезпечення на рівні ОТГ; у роботі із клієнтами – пропонує для них варіанти покращення їх соціального та матеріального становища, а також допомагає відновитися після проблемних ситуацій, в яких вони опинилися.

Метод соціального забезпечення в громаді допомагає налагодити роботу та здійснювати якісне управління діяльністю соціальних служб, установ й організацій державної та недержавної форм власності. Саме тому він має бути на озброєнні працівників органів місцевого самоврядування, державних, неурядових, громадських організацій, які працюють у сфері соціального захисту населення. Цільовими групами застосування методу соціального забезпечення в громаді є індивіди, сім'ї, групи, ОТГ, установи, організації, комітети або відомства.

Метод соціального забезпечення в громаді застосовують з метою:

- визначення організаційної та адміністративної структури програм із соціального забезпечення на кожному із рівнів діяльності соціальної служби;
- забезпечення доступу до якісних соціальних послуг у сфері соціального захисту;
- інформування жителів ОТГ про послуги, які надає конкретна соціальна служба та можливості щодо їх отримання;
- проведення досліджень та оцінки соціальних програм і проектів в довготривалій перспективі та їх впливу на подолання існуючих соціальних проблем.

Аналіз наукової літератури свідчить про наявність різноманітних підходів до визначення суті методу соціального забезпечення в громаді. Дж. Кідней від методом соціального забезпечення розуміє процес перенесення соціальної політики в площину соціальних служб і використання набутого досвіду такого трансферу в оцінці і модифікації соціальної політики на рівні громади<sup>921</sup> (Kidneigh, J., 1950, 57-79). А. Дунхан під методом соціального забезпечення в громаді має на увазі заходи із підтримки і полегшення життєдіяльності населення, які реалізують соціальні служби<sup>922</sup> (Austin, D., 2000, 27-54).

Американська рада з питань соціальної освіти визначає метод соціального забезпечення в громаді як процес перетворення ресурсів громади в програми соціального обслуговування жителів відповідно до цілей, політики та стандартів

<sup>921</sup> Kidneigh, J. C. (1950). Social work administration: An area of social work practice?. *Social work journal*, 57-79.

<sup>922</sup> Austin, D. (2000). Social work and social welfare administration: A historical perspective. *The handbook of social welfare management*, 27-54.

тих, хто надає відповідні соціальні послуги<sup>923</sup> (Murugan, M., 2014). Водночас соціальне забезпечення як процес спрямований на тотальну мобілізацію ресурсів соціальної служби з метою ефективного та продуктивного обслуговування жителів громади<sup>924</sup> (Siporin, M., 1975).

У теорії і практиці соціальної роботи виділяють дві принципові точки зору, концепції щодо сфери застосування методу соціального забезпечення в громаді, що передбачає соціальну інтервенцію на рівні громади та на рівні інституції: концепцію «POSDCORB» (POSDCORB view) та інтегральну концепцію (integral view)<sup>925</sup> (Mishra, S., 2016).

Концепція «POSDCORB» побудована на ідеї доступу до соціальних послуг кожного, кому вони необхідні. Як правило, забезпечення такого доступу має здійснюватися за рахунок реалізації соціальних програм, які фінансуються із державного бюджету. Тобто, згідно концепції «POSDCORB», держава несе відповідальність за надання якісних соціальних послуг населенню на різних адміністративних рівнях (в тому числі і на рівні ОТГ) і є гарантом їх належної реалізації. Суть методу соціального забезпечення в межах визначеної концепції зводиться до правильного адміністрування процесу розробки і реалізації різних державних соціальних програм у сфері соціального захисту населення.

Прихильниками цієї концепції були Л. Гулік, Ф. Овен, Л. Урвік і Г. Файоль. Л. Урвік та Г. Файоль наголошували, що базовими категоріями при застосуванні методу соціального забезпечення в громаді згідно концепції «POSDCORB» є: організація, підбір персоналу, координація і контроль. Натомість Л. Гулік запропонував свою формулу застосування методу соціального забезпечення в громаді<sup>926</sup> (Gulick, L., & Urwick, L., 1937). Під кожною буквою абrevіатури «POSDCORB» науковець зашифрував одну техніку, які в результаті стали постулатами застосування самого методу: планування («planning»), організація («organization»), підбір персоналу («staffing»), керівництво («direction»), координація («co-ordination»), звітність («reporting») і бюджетування («budgeting»)<sup>927</sup> (Gulick, L., & Urwick, L., 1937).

Під **плануванням** («planning») науковець розуміє формування передбаченої майбутньої дії, а також розробку та реалізацію соціальних програм, спрямованих на досягнення бажаних цілей. Планування передбачає оцінку поточних умов, діагностику проблем і потреб громади, суспільства, визначення цілей і завдань, які мають бути досягнуті в коротко- та довготерміновій перспективі.

Під **організацією** («organization») Л. Гулік розуміє систематичне об'єднання взаємозалежних частин у формальну структуру виконавчого органу державної влади на рівні ОТГ, через яку здійснюється реалізація, координація і контроль покладених на неї функцій у сфері соціального захисту населення. Організація як процес передбачає свідому інтеграцію зусиль людини з конкретною метою.

Навіть якщо на рівні ОТГ створений відповідний орган, який працює у сфері соціального захисту населення, ефективність його роботи напряму залежить від

---

<sup>923</sup>Murugan, M. S.(2014). Social Welfare Administration. Retrived from<https://play.google.com/books/reader?id=NHtCAGAAQBAJ&%20hl=uk&printsec&pg=GBS.PA1>

<sup>924</sup>Siporin, M. (1975). *Introduction to social work practice*. Collier Macmillan.

<sup>925</sup>Mishra, S. (2016). Concept and Significance of Public Administration. *Public Administration: Approaches and Applications*, 1.

<sup>926</sup>Gulick, L., & Urwick, L. (1937). POSDCORB. *Institute of Professional Administration, New York*.

<sup>927</sup>Там само.

кваліфікації персоналу, його досвідченості, креативності, відповідальності, відданості. Саме тому велику увагу слід приділяти процесу *підбору та сертифікації персоналу* («staffing») та введення у штатний розклад структури державної організації, відділу, який працює у сфері соціального захисту населення відповідних посад в залежності від потреб громади.

**Керівництво** («direction») – це пролонгований у часі процес прийняття і реалізації управлінських рішень через видання наказів, розробку й оприлюднення необхідних інструкцій, вказівок, усунення певних труднощів, що можуть виникнути в процесі реалізації поставлених завдань.

Кожна організація являє собою структуру, яка складається із окремих відділів. Ефективною робота організації буде тоді, коли керівництво при плануванні діяльності, розподілі обов'язків, функцій працівників окремих відділів уникне їх накладання і дублювання, а в процесі роботи йому вдасться досягнути максимальної командної роботи співробітників різних структурних підрозділів задля досягнення поставлених цілей. Узгодження співпраці та інтеграція в єдине ціле в процесі роботи працівників організації з метою досягнення поставленої мети *називається координацією* («co-ordination»).

Інформування працівників організації, її клієнтів про справи організації; ознайомлення керівників та підлеглих із поточною інформацією; збирання, перевірка, дослідження, записи інформації; ієрархічна передача інформації від нижчих рівнем структур вищим і навпаки про політику, фінансові витрати, часові межі, проблеми, що виникають, та способи їх вирішення в рамках поставлених цілей називається *звітністю* («reporting»). Звітність як правомимо носить циклічний характер (щотижнева, щомісячна, щоквартальна тощо).

**Бюджетування** («budgeting») визначає процес формування, прийняття і реалізації фінансової політики державного органу влади. Це не тільки витрати і доходи самої організації, це також витрати, передбачені на реалізацію державних соціальних програм із соціального захисту населення, надання різних видів допомог та різні види асигнувань.

Інша концепція застосування методу соціального забезпечення в громаді стала популярною останнім часом. Із появою нових соціальних проблем, збільшенням їх кількості сфера і специфіка застосування методу соціального забезпечення в громаді також розширюється. Державні органи влади не здатні ефективно вирішувати проблеми, що виникають у суспільстві. Тому політика розвинених держав, так як і України, спрямована на залучення недержавного сектору (громадських організацій) для вирішення низки соціальних проблем та на вироблення нових стратегій щодо їх подолання. Це, в свою чергу, вимагає максимального залучення усіх доступних ресурсів: людських, інституційних, фінансових, технологічних тощо. Застосування методу соціального забезпечення в громаді включає в себе низку факторів, які слід враховувати при побудові цілісного процесу ефективного вирішення соціальних проблем. Оскільки метод соціального забезпечення напряму пов'язаний із соціальними проблемами, соціальними послугами, соціальною безпекою, соціальною політикою, тому при плануванні і застосуванні означеного методу слід брати до уваги те, що:

– вирішення існуючих соціальних проблем або попередження їх виникнення можливе через реформування соціальної сфери і реалізації ефективного соціального законодавства;

– соціальні послуги, що надаються соціальними службами, установами та організаціями державної та недержавної форм власності особам/сім'ям, які опинилися в СЖО із числа малозабезпечених, інвалідів, людей похилого й літнього віку й одиноких, слід зробити доступнішими і надавати за місцем проживання клієнтів, тобто на рівні ОТГ;

– необхідною є розробка та імплементація ефективних програм із соціального захисту, соціального страхування і допомоги з метою компенсації втраченого доходу через безробіття, втрату працездатності, смерть годувальника, нещасного випадку, інвалідності, старості;

– підвищити ефективність роботи соціальних працівників у сфері надання допомоги та вирішення особистісних, сімейних та соціальних проблем осіб/сімей, які перебувають в СЖО, можливе шляхом посилення їх соціального функціонування та застосування інтерактивних методів роботи на рівні групи, громади;

– реалізація ідеї створення держави загального добробуту можлива через впровадження ефективної соціальної політики, спрямованої на задоволення потреб та інтересів клієнтів соціальних працівників на рівні ОТГ.

До принципів застосування методу соціального забезпечення в громаді Х. Трекер (H. Trecker)<sup>928</sup> (Trecker, H., 1970) відносить:

– принцип опори на цінності соціальної роботи (цінності професії є базовими ідеями, на які опираються фахівці із соціальної роботи при наданні послуг особам/сім'ям в СЖО);

– принцип домінування потреб клієнта і громади (діяльність соціальних служб і реалізація соціальних програм має бути спрямована на задоволення потреб громади та кожного її члена);

– принцип ціленаправленої діяльності соціальних служб (цілі, завдання соціальної служби мають бути чітко сформульованими, зафіксованими, зрозумілими);

– принцип культурного розмаїття (культурне різноманіття громади має враховуватися у процесі планування і надання соціальних послуг);

– принцип побудови цілеспрямованих відносин (ефективні цілеспрямовані робочі відносини мають бути встановлені між адміністратором, колективом служби та жителями громади);

– принцип цілісності соціальної служби (соціальну службу має бути цілісною та сукупною);

– принцип професійної відповідальності (керівництво служби несе персональну відповідальність за якість наданих послуг);

– принцип комунікації (відкриті канали комунікації є необхідними для інформування жителів громади про доступні послуги та про способи їх отримання);

– принцип лідерства (керівництво соціальної служби має брати на себе відповідальність за прийняття і реалізацію рішень, спрямованих на досягнення поставленої мети та щодо надання різного роду соціальних послуг);

– принцип планування (процес пролонгованого постійного планування діяльності соціальної служби пов'язаний із наданням якісних соціальних послуг).

---

<sup>928</sup> Trecker, Herleigh (1970) *Social Group Work-Principles and Practices*, New York : Associate Press.



- принцип організації (робота колективу має бути чітко організована; обов'язки і функції – структуровані);
  - принцип делегування повноважень (делегування повноважень і влади на місця);
  - принцип координування (робота делегована декільком фахівцям має бути добре координована);
  - принцип утилізації ресурсів (людські і фінансові ресурси слід нарощувати, нагромаджувати та ефективно використовувати);
  - принцип суспільних змін (зміни відбуваються як в середині громади, так і в суспільстві – про це слід пам'ятати);
  - принцип оцінки (постійна оцінка соціальних програм і проектів, що розробляються і реалізуються соціальною службою є необхідною для досягнення цілей служби);
  - принцип розвитку (розвиток усіх учасників процесу через навчання, роботу під супервізією сприяє розвитку системи якісних соціальних послуг).
- Визначені Х. Тракером (H. Trecker)<sup>929</sup> (Trecker, H., 1970) принципи можна структурувати у три групи: принципи пов'язані із професійними цінностями; принципи пов'язані із адмініструванням та загальні принципи (табл. 6.4).
- Варто зазначити, що М. Теккерей (M. Thackeray) спільно із Р. Скідмор (R. Skidmore)<sup>930</sup> (Skidmore, R., & Thackeray, M., 1982) виділили базові знання, вміння і навички, якими має володіти соціальний працівник для застосування методу соціального забезпечення в громаді. Зокрема, він має знати:
- свої функції, повноваження, сферу відповідальності та посадові обов'язки;
  - специфіку діяльності соціальної служби, установи організації, працівником якої він є, її роль у громаді, послуги, які вона надає та наявні ресурси;
  - принципи формування та прояву людської поведінки;

**Таблиця 6.4**

**Принципи застосування методу соціального забезпечення в громаді\***

<b>Принципи пов'язані із професійними цінностями</b>	<b>Принципи пов'язані із адмініструванням</b>	<b>Загальні принципи</b>
цінності соціальної роботи	ціленаправленої діяльності соціальних служб	цілісності соціальної служби
домінування потреб клієнта і громади	планування	змін
культурного різноманіття	організації	розвитку
цілеспрямованих відносин	делегування повноважень	
професійної відповідальності	координування	
участі	утилізації ресурсів	
оцінки	лідерства	

\*Джерело: 931 Trecker, Herleigh, 1970.

<sup>929</sup> Trecker, Herleigh (1970) Social Group Work-Principles and Practices, New York : Associate Press.

<sup>930</sup> Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

<sup>931</sup> Trecker, Herleigh (1970) Social Group Work-Principles and Practices, New York : Associate Press.

- працівників соціальної служби, установи, організації, їх потреби, здібності і мотивацію;
- теорії організації громади, групової динаміки та групової роботи;
- методи соціальної роботи;
- систему служб у сфері соціальної роботи, соціального захисту та специфіку їх діяльності;
- методи оцінки якості соціальних послуг та техніки їх надання.

Метод соціального забезпечення в громаді є інструментом для реалізації соціальної політики держави у сфері соціального забезпечення та надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта. Проте, окрім матеріальних та економічних проблем жителі громади стикаються із безліччю соціальних проблем та конфліктів, які є невід'ємною частиною життя суспільства із незапам'ятних часів. Задля попередження виникнення і подолання соціальних проблем і конфліктів у суспільстві існує та розвивається соціальна робота. Професійна соціальна робота з допомогою застосування різноманітних методів допомагає і навчає людей вирішувати свої проблеми самостійно. Одним із таких методів є *метод соціальної дії* (social action), який вважається допоміжним методом практичної соціальної роботи. Зазначений метод часто застосовується соціальними працівниками в коаліції із груповим методом соціальної роботи та методом організації громад. Насправді, метод соціальної дії приходить на допомогу тоді, коли проблеми і потреби людей залишаються невирішеними через неефективне застосування інших методів соціальної роботи. У той час як застосування методів групової соціальної роботи та ведення випадку передбачає мобілізацію людей, ресурсів задля реалізації заходів, спрямованих на вирішення як особистих, так і групових проблем і потреб, метод соціальної дії передбачає мобілізацію мас, тобто всією громаді задля проведення заходів, спрямованих на вирішення проблем всієї громади. У цьому плані він за змістом є ближчим до методу організації громад.

Вперше словосполучення «соціальна дія» використала у 1922 р. М. Річмонд. Науковець вважала оскільки усі проблеми суспільного життя відображаються у соціальних діях, то одним із способів їх розв'язання є пропаганда покращення умов життя суспільства і впровадження соціального законодавства через ініціювання проведення масових рухів. Проте, С. Маслін зводить соціальну дію до процесу, у ході реалізації якого відбувається затвердження соціального законодавства, спрямованого на вирішення соціальних проблем суспільства<sup>932</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010).

Л. Гарсел під соціальною дією розуміє цілеспрямований вплив на соціальні інститути, громади, суспільство, законодавства задля їх покращення, що в результаті призведе до покращення життя людей<sup>933</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010). При цьому, сам вплив, як і дія, мають бути реалізовані групою осіб або усією громадою у законний спосіб<sup>934</sup> (Konopka, G., 1958). Суспільний прогрес, зміна соціальної політики, вдосконалене законодавство та якісна система

<sup>932</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

<sup>933</sup> Там само.

<sup>934</sup> Konopka, G. (1958). *Eduard C. Lindeman and social work philosophy*. U of Minnesota Press.

надання соціальних послуг<sup>935</sup> (Friedlander, W., 1977), структурні зміни в соціальній системі, зниження рівня поширення негативних процесів<sup>936</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010) є результатом застосування соціальної дії як методу соціальної роботи.

М. Боадвін (M. Baldwin) (1966) визначає соціальну дію як метод соціальної роботи, що передбачає організацію та проведення організованих, законних масових суспільних рухів з метою ініціювання змін у діяльності соціальних та економічних інститутів, покращення системи надання публічних та соціальних послуг; проведення політичних реформ, впровадження демократії, соціального законодавства; пропагування расової і соціальної справедливості, релігійної і громадянської свободи<sup>937</sup> (Baldwin, M., 2016). Базовими техніками реалізації зазначеного методу, на думку науковця, є пропаганда, дослідження та лобювання<sup>938</sup> (Antony, B., & Kaushik, A., 2010).

Метод соціальної дії застосовують з метою формування і розвитку належного соціокультурного середовища, в якому багатше і повноцінне життя гарантується всім громадянам. Означений метод соціальної роботи застосовують у територіальній громаді задля:

- задоволення потреб жителів громади;
- вирішення масштабних соціальних проблем;
- покращення умов життя громади;
- здійснення впливу на соціальні інституції, політику, реалізацію соціальних програм та проєктів, спрямованих на покращення життя людей;
- перерозподілу влади, ресурсів (людських, матеріальних, моральних), прийняття управлінських рішень;
- здійснення впливу на формування громадської думки та поширення демократичних цінностей;
- покращення систем освіти, медицини та соціального захисту жителів громади<sup>939</sup> (Mishra, P., 1992).

На нашу думку, соціальна дія є методом професійної соціальної роботи, який застосовується задля продукування, ініціювання або попередження змін в соціальній, політичній системах через інформування жителів громади про соціально-політичні, економічні процеси, які впливають або визначають рівень їхнього та мобілізацію людських ресурсів у боротьбі за кращі умови існування. Ініціатором змін та мобілізатором ресурсів може бути фахівець із соціальної роботи в громаді.

Процес становлення соціальної дії як методу соціальної роботи розпочався у США. Застосування даного методу пов'язують із підтримкою і популяризацією руху поселенців та переформатуванням хаотичної системи благодійності в цільові, систематичні, гарантовані державою програми соціального захисту

---

<sup>935</sup> Friedlander, W.A. (1977), *Introduction to Social Welfare*, Prentice Hill, New Delhi.

<sup>936</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

<sup>937</sup> Baldwin, M. (2016). *Social work, critical reflection and the learning organization*. Routledge.

<sup>938</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

<sup>939</sup> Mishra, P.D. (1992), *Social Work – Philosophy and Methods*, Inter India Publications, New Delhi.

сімей. Це було зроблено завдяки масовим рухам, ініційовані групами осіб, які бажали змін і кращого життя.

Характерними особливостями застосування соціальної дії як методу соціальної роботи є:

- ініціатива може виходити від однієї особи або декількох однодумців, проте соціальна зміна є можливою лише за умови включення у процес групи осіб або цілої громади;

- ініціатива має набути форми масштабного суспільного руху;

- віра в суспільний прогрес має мотивувати учасників руху;

- ініціатива і сам рух мають бути зреалізовані в демократичній площині із дотриманням закону;

- ініціатори процесу змін можуть очолити рух лише за погодженням із членами групи чи громади;

- ефективність соціальної дії криється не в груповому примусі, а в добровільності участі в соціальних рухах.

Соціальна справедливість має бути передумовою та умовою застосування соціальної дії як методу соціальної роботи. Керівники, лідери масового соціального руху мають забезпечити єдність філософії, думок і мети для усіх учасників руху; бути краще професійно підготовленими і обізнаними; застосовувати пролонговані та інтегровані програми дослідження та оцінки процесу розвитку масового руху та змін, що відбуваються; забезпечити свободу співпраці, кооперації із профспілками, громадськими організаціями, державним сектором та бізнесом в процесі досягнення спільної мети.

Застосування методу соціальної дії має розпочинатися із етапу вивчення проблеми, факторів, які безпосередньо або опосередковано пов'язані із її появою та їх аналізом. Базовими принципами реалізації зазначеного методу є:

- *принцип розбудови відповідальності*: для ефективності та результативності масових рухів, особа, яка зайняла лідерську, керівну позицію має виступити поборником, прикладом правди, справедливості і працелюбства; чітко розподілити обов'язки між членами групи, громади і навчити їх нести відповідальність за свої дії;

- *принцип легітимізації*: реалізація масового суспільного руху має проходити в рамках закону; виходити із теологічних, філософських, юридичних, технічних доктрин, враховувати громадську думку для визначення стійких цілей руху;

- *принцип драматизації*: в процесі мобілізації широких суспільних мас лідери руху використовують різноманітні техніки для закликів громадян до певних дій (апелюють до героїзму, емоцій, пропагують сенсаційні новини, гострі гасла, лозунги, бойкоту тощо);

- *принцип різноманітності стратегій*: у науковій літературі виділяють чотири основних стратегії, які використовують у плануванні і розвитку масових рухів: стратегія навчання, стратегія переконання, стратегія стимулювання і стратегія влади;

- *принцип дуального підходу*: лідер, керівник масового суспільного руху має продумати і створити контр-систему або відновити вже втрачену, традиційну систему, яка буде корисною для мобілізованої спільноти людей та застосовувати їх для досягнення поставленої мети (суспільних змін);

– *принцип різноманітності програм*: одночасна реалізація соціальних, економічних та політичних програм має більше ефекту<sup>940</sup>; <sup>941</sup> (Davis, M., 2000, 317-318; Antony, B., & Kaushik, A., 2010).

При цьому роль лідера, керівника масового суспільного руху, що має на меті ініціювання позитивних або недопущення деструктивних суспільних змін на рівні територіальної громади, має виконувати фахівець із соціальної роботи. Для планування своєї діяльності з реалізації зазначеного методу соціальної роботи соціальний працівник має:

- провести діагностику, дослідження проблеми, що виникла та визначити відповідальних за її виникнення;
- донести до населення інформацію про проблему, загрозу, яку вона несе, наслідки;
- знайти однодумців та скооперуватися із ними задля досягнення спільної мети – подолання проблеми;
- озброїти однодумців знаннями щодо вирішення проблеми та ініціювання соціальних змін;
- продумати та спланувати свою діяльність, залучитися підтримкою фахівців із галузі, в якій проблема виникла;
- організувати заходи, розподілити обов'язки, ролі учасників заходів;
- мобілізувати людські, матеріальні та технічні ресурси для проведення масових заходів;
- встановити чіткі, законні правила і норми для всіх учасників заходів;
- зробити заходи відкритими в плані залучення ресурсів.

При цьому фахівець із соціальної роботи має володіти певними специфічними навиками для застосування методу соціальної дії. Зокрема, соціальний працівник, на нашу думку, має вміти:

- будувати відносини з клієнтами, місцевими органами влади, соціальними інституціями державної та недержавної форм власності та підтримувати їх;
- діагностувати у клієнтів лідерські якості та використовувати їх в плануванні і проведенні заходів;
- виявляти, попереджати та долати конфлікти в групі, боротися із контр-групами;
- об'єктивно досліджувати та діагностувати соціальні, економічні та культурні проблеми та потреби громади; виявляти фактори, які продукують появу проблем;
- розробляти та реалізовувати план інтервенції;
- створювати середовище, в якому особи та групи зможуть виступати активними учасниками;
- володіти техніками застосування методу;
- керувати, ініціювати та приймати рішення, нести відповідальність, моніторити та оцінювати процеси та заходи, що відбуваються, фасилітувати та мотивувати людей до руху;

---

<sup>940</sup> Davis, Martin (2000), *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*, (eds.) Blackwell Publishers, Massachusetts, pp.317-318.

<sup>941</sup> Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. *Social Work Intervention with Communities and Institutions*, 214.

- комунікувати та налагоджувати зв'язок, вести переговори, бесіду;
- мобілізувати людей, надавати їм необхідні знання та формувати навички.

С. Сінх (S. Singh) виділив п'ять основних моделей застосування методу соціальної дії:

– *інституційна державна модель* (масові суспільні рухи організуються і спонсоруються державою, яка ініціює проведення масових заходів з метою покращення життя окремих категорій населення, проведення реформ тощо);

– *інституційна соціальна модель* (масові суспільні рухи організуються і спонсоруються громадським сектором, громадськими організаціями, які залучилися суспільною підтримкою; первинною метою заходів, що проводяться, є покращення життя населення, а вторинною – отримання вигоди безпосередньо для ГО);

– *соціальна інституційна модель* (масові суспільні рухи можуть бути ініційовані самими громадянами, групами самопомоги, знедоленими для захисту своїх інтересів, задоволення потреб та вирішення проблем);

– *популістська модель* (масові суспільні рухи ініціюються активною групою, яка є самостійною, незалежною спільнотою, постійно працює над вдосконаленням своїх знань, діє спільно, мислить однаково, допомагає один одному, є безкорисливою, ідейною);

– *гандійська модель* (духовність, чистота засобів, переконань, безкорисливість, свобода вибору і думок, відсутність насильства і примусу, моральність є кредом масових суспільних рухів)<sup>942</sup> (Singh, S., 1986).

Отже, застосування методу соціальної дії допомагає створити необхідне середовище і мікроклімат, в якому соціальна робота може реалізовуватися більш ефективно. Це найбільш суперечливий і складний метод для застосування. Соціальна справедливість і рівність є постулатами, яких має дотримуватися соціальний працівник у процесі реалізації зазначеного методу.

Для розвитку будь-якої галузі знань, будь-якої практичної діяльності необхідно проводити дослідження, які б доповнювали вже існуючі знання новими фактами. Під дослідженням науковці розуміють систематичний збір та аналіз даних, пошук нових знань з метою встановлення достовірності фактів; науковий метод вивчення чого-небудь<sup>943</sup> (Фіцула, М., 2000). *Соціальні дослідження* (social research) або *дослідження у соціальній роботі* (social work research) мають справу з різними аспектами суспільного життя і соціальними явищами; вивчають поведінку людей, їх почуття, процеси, реакції, ставлення в різних ситуаціях. Отримання нових знань про суспільство, соціальні феномени, проблеми групи та громади також знаходяться в юрисдикції соціальних досліджень. Соціальні дослідження (social research) – це ретельне, критичне і систематичне вивчення або дослідження проблеми, спроба знайти свіжу інформацію у процесі проведення експерименту чи її вивчення; процес, в ході реалізації якого дослідники намагаються знайти відповіді на питання, що виникають у сфері соціальної роботи.

<sup>942</sup> Singh, Surender (1986), Social Action in *Horizons of Social Work* (ed). By Surender Singh & K.S. Soodan, op. cit. p. 161.

<sup>943</sup> Фіцула, М. М. (2000). Педагогіка. К.: Академія, 111-120.

У соціальній роботі соціальні дослідження є вторинними. Сфера їх застосування визначається специфікою професії. З практичної точки зору соціальне дослідження – це сукупність різних методів діагностики соціальних потреб і пошуку соціальних ресурсів. З теоретичної точки зору соціальні дослідження охоплюють весь спектр соціальної філософії. Вони вивчають різні джерела для отримання інформації про явища, процеси, які існують в світі, перевіряють достовірність наявної та отриманої інформації.

Аналіз теорії і практики з соціальної роботи свідчить про наявність різних точок зору щодо трактування соціальних досліджень у соціальній роботі. Одні науковці (П. Янг (P. Young), Н. Блекі (N. Blaikie) вважають соціальні дослідження є методом соціальної роботи, інші (Дж. Калтон (G. Kalton), С. Мозер (C. Moser) – характеризують зазначене поняття як процес, що передбачає застосування окремих методів дослідження. На думку П. Янг соціальне дослідження є методом, який систематично використовують науковці і практики із соціальної роботи при перевірці достовірності інформації, даних, нових чи старих фактів, виявлення зв'язку між ними, для пояснення природи їхнього походження тощо<sup>944</sup> (Young, P., 1966). Соціальні дослідження можуть розглядатися як метод вивчення, аналізу та концептуалізації суспільного життя, поширення, виправлення або перевірки знань<sup>945</sup> (Blaikie, N., 2009). Систематизоване дослідження для отримання нових знань про соціальні явища, процеси і проблеми є соціальним дослідженням на думку Дж. Калтон (G. Kalton) і С. Мозер (C. Moser)<sup>946</sup> (Moser, C., & Kalton, G., 2017).

На основі аналізу вище поданих визначень можна зробити узагальнення, що соціальні дослідження – це метод або процес, у ході реалізації якого науковці і практики у сфері соціальної роботи отримують, виявляють нові факти, знання про суспільне життя, соціальні явища і процеси, взаємозв'язок між ними та здійснюють перевірку достовірності вже наявних даних.

Соціальні працівники можуть застосовувати соціальні дослідження на будь-якому рівні практики соціальної роботи. Так як фахівець із соціальної роботи працює із особами / сім'ями, які перебувають в СЖО, профілакує різноманітні соціальні проблеми і явища, задовольняє потреби та інтереси своїх клієнтів, то щоразу у нього виникають запитання, на які він шукає відповіді. Застосування соціальних досліджень допомагає йому знайти відповіді на ці запитання, визначити умови, причини ситуації, що виникла.

Об'єктом досліджень у соціальній роботі є: соціальні проблеми, їх виникнення та розвиток, а також соціальні проблеми окремих категорій населення на рівні ОТГ; особи/сім'ї, які опинилися в СЖО, зазнали соціальної дискримінації і виключення та потребують соціальної адаптації, реабілітації, ресоціалізації, соціалізації; діяльність соціальних служб, установ та організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг особам/ сім'ям, які опинилися в СЖО; сама громада, її розвиток.

Предметом досліджень у соціальній роботі можуть бути: негативні соціальні явища і чинники, що їх породжують; соціальні проблеми; проблеми і потреби

---

<sup>944</sup> Young, P. V. (1966). *Scientific social surveys and research* (No. 307.2 Y6 1966).

<sup>945</sup> Blaikie, N. (2009). *Designing social research*. Polity. 352 p.

<sup>946</sup> Moser, C. A., & Kalton, G. (2017). *Survey methods in social investigation*. Routledge, 555 p.

окремих соціальних груп, тих хто опинився в СЖО і не може самостійно їх подолати; умови ефективності соціальної роботи; форми, методи і засоби соціальної роботи, які застосовуються в окремих конкретних випадках практики соціальної роботи.

Дослідження у соціальній роботі можуть мати прикладний, локальний або фундаментальний характер і проводиться соціальними службами, установами, організаціями задля інформаційного, наукового, методичного забезпечення своєї діяльності. Прикладні дослідження у соціальній роботі проводяться з метою виявлення актуальних соціальних проблем у практичній діяльності задля їх подальшого подолання. Фундаментальні дослідження пов'язані із накопиченням загальнонаукових знань, теорій; вирішення методологічних питань соціальної роботи як науки. Локальні дослідження – це дослідження, які проводяться на рівні певної локальної спільноти, у нашому випадку ОТГ, задля вироблення знань, які можуть бути використанні при планування і реалізації соціальних програм і проектів, розробки плану роботи соціальної служби, установи чи організації; оцінки проблем і потреб споживачів соціальних послуг, апробації різноманітних діагностичних, профілактичних методик, методик надання соціальних послуг; моніторингу та оцінки ефективності діяльності соціальних служб, установ чи організацій.

Фахівець із соціальної роботи застосовує соціальні дослідження у роботі на рівні ОТГ для:

- оцінки характеру і масштабів проблеми, потреби клієнта чи групи клієнтів;
- оцінки ефективності та результативності роботи із клієнтом чи групою клієнтів;
- оцінки ефективності та результативності застосування того чи іншого методу, прийому соціальної роботи в кожному окремому випадку;
- розробки та апробації конкретних методів і засобів надання соціальних послуг жителям ОТГ;
- вивчення точку зору, ставлення жителів ОТГ до конкретної ситуації, проблеми для прийняття правильного рішення і розробки оптимального плану втручання, програми дій;
- формування обізнаності у жителів ОТГ про соціальні проблеми та потреби;
- оцінки ефективності соціальної програми або проекту;
- оцінки стану задоволеності споживачів соціальних послуг наданими послугами, результатів надання соціальних послуг;
- встановлення, виявлення та оцінки потреби особи/сім'ї в обслуговуванні, надання соціальних послуг;
- сприяння розвитку добробуту громади через запровадження соціальних програм та проектів;
- діагностики та градації соціальних проблем, які існують в ОТГ з метою вироблення механізмів їх подолання;
- виявлення специфічних умов життєдіяльності громади, що безпосередньо чи опосередковано породжують соціальні проблеми або сприяють їх загостренню;
- вивчення особливих поглядів та поведінки жителів ОТГ, що роблять їх вразливими до проблем та негативних соціальних явищ;



- впливу на соціальну політику та практику соціальної роботи через проведення інноваційних досліджень;
- підвищення соціальної прихильності та можливості реагувати на соціальні потреби;
- встановлення міцних зв'язків між освітою, дослідженнями, діями, розробкою і реалізацією програм та проектів та їх поширенням;
- вивчення потенціалу соціальних працівників, що працюють у сфері надання соціальних послуг та рівня їх професійної підготовки;
- оцінки ефективності роботи соціальних служб, установ чи організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг на рівні ОТГ;
- оцінки результатів інтервенції в соціальній роботі;
- дослідження методологій соціальної роботи.

Проведення досліджень у соціальній роботі дозволяє визначити пріоритети діяльності соціальних служб, установ та організацій; наблизити їх діяльність до потреб жителів ОТГ; покращити якість соціальних послуг, що ними надаються та оцінити їх ефективність.

Так як соціальна робота є практичною сферою професійної діяльності, тому метою застосування методу досліджень у соціальній роботі є пошук відповідей на запитання, що виникають під час планування і реалізації різного роду інтервенцій; вирішення труднощів, з якими стикаються у професійній діяльності соціальні працівники; покращення практики соціальної роботи у цілому. Дослідження у соціальній роботі допомагають створювати базу знань із теорії і практики соціальної роботи<sup>947</sup> (Partha, D., & David, P., 1994, 487-521). Дослідження проблем, збір даних та інтерпретація результатів, формування бази даних дає можливість розвиватися професійній соціальній роботі та підвищувати ефективність професійної діяльності соціальних працівників.

Основними особливостями досліджень, що проводяться на рівні ОТГ, тобто прикладних локальних досліджень, є те, що вони:

а) безпосередньо пов'язані із практикою соціальної роботи

– є необхідним компонентом діяльності соціальних служб, установ чи організацій державної або недержавної форм власності перед розробкою та реалізацією програми чи проекту, наданням соціальних послуг, управлінням соціальними агенціями;

– виконуються штатними працівниками соціальних служб, установ чи організацій або залученими фахівцями-практиками, які є компетентними у тій галузі соціальної роботи, у якій проводиться дослідження;

– реалізуються у відповідь на потреби конкретної соціальної служби, установи чи організації, а результати дослідження безпосередньо використовуються у діяльності самої служби;

б) мають локальний характер

– проводяться лише у тій ОТГ, в якій діє відповідна соціальна служба, установа чи організація;

– можуть охопити усіх жителів ОТГ або окремі групи, категорії, що проживають у ній (діти, молодь, сім'ї військовослужбовців, осіб похилого віку),

<sup>947</sup> Partha, D., & David, P. A. (1994). Toward a new economics of science. *Research policy*, 23(5), 487-521

споживачів послуг окремих соціальних служб (відвідувачів Територіального центру соціального обслуговування, учнів загальноосвітнього навчального закладу, студентів ВНЗ), клієнтів соціальної служби, яка проводить дослідження;

– отримані в результаті проведеного дослідження дані, не можуть бути поширені на представників інших ОТГ, в яких дослідження не проводилося;

в) є міждисциплінарними

методологія досліджень на рівні ОТГ побудована на принципах різних наук, що породжує застосування міждисциплінарних методів.

Ефективність дослідження у соціальній роботі залежить від загальних і конкретних наукових принципів та підходів, які визначають зміст методології дослідження. До основних принципів, на яких базуються дослідження із соціальної роботи, належать<sup>948</sup> (Загвязинский, В., & Атаханов, Р., 2001, 41):

*принцип об'єктивності* (передбачає врахування усіх можливих факторів, що стали причиною виникнення того чи іншого явища; пошук адекватних дослідницьких підходів та засобів для отримання достовірних даних про об'єкт);

*принцип сутнісного аналізу* (передбачає врахування в процесі дослідження безперервних змін у розвитку процесів та явищ у практиці соціальної роботи, багатфакторність і динамічність їхньої природи; виділення основних факторів, встановлення ієрархії взаємовпливів і взаємозв'язків між основними і другорядними факторами; розкриття протиріч, взаємозв'язків і взаємозалежностей у предметі дослідження);

*принцип єдності логічного та історичного* (вимагає вивчення єдності між історичним минулим об'єкта і його сучасним станом та перспективами його подальшого розвитку);

*принцип практикоорієнтованості* (науково-дослідні роботи із соціальної роботи мають бути пов'язані із практикою, перевірені практикою).

Методологічними підходами досліджень у соціальній роботі, є:

*хронологічний* (дослідження розвитку процесів та явищ має відбуватися в хронологічній послідовності через вивчення історичного досвіду, етапів становлення і розвитку об'єкта дослідження);

*термінологічний* (дослідження передбачає не тільки аналіз та уточнення понятійного апарату дослідження, але й його розробку, уточнення, поглиблення, встановлення підпорядкованості та взаємозв'язку між основними поняттями, що досліджуються);

*системний* (передбачає комплексне дослідження складних об'єктів відносно зовнішнього середовища; сукупності елементів, що дає уявлення про структуру об'єкта дослідження; характеру взаємодії і взаємозв'язків, управління і регулювання зв'язків між елементами об'єкта дослідження);

*професійно-діяльнісний* (передбачає використання теорії діяльності в інтерпретації усього змісту роботи дослідника);

*праксеологічний* (здобуття автоматизму у діях дослідника, що дозволяє покращити швидкість і якість виконуваних дій);

*екзистинціально-гуманістичний* (повага до клієнта як об'єкта дослідження, який представляє собою унікальну цілісну систему, здатний нести

---

<sup>948</sup> Загвязинский, В.И., Атаханов, Р. (2001). Методология и методы психолого-педагогического исследования. М.: Academia, 207.

відповідальність за свої дії і вчинки, проявляти прагнення до самоідентичності та самовдосконалення);

*рефлексивно-інноваційний* (дозволяє розкрити та розвинути рефлексивні і творчі можливості об'єкта дослідження, забезпечити активне набуття професійних навичок дослідником);

*інформаційний* (всі об'єкти дослідження мають інформаційний характер, оскільки пов'язані із накопиченням, обміном та використанням інформації);

*культурологічний* (дозволяє дослідити всі явища, процеси крізь призму феномену культури);

*соціокультурний* (дослідження відбувається крізь призму єдності культурного і соціального) *підходи*.

До основних етапів планування і реалізації дослідження у соціальній роботі можна віднести:

– вибір об'єкта і предмета дослідження – соціальної проблеми, явища чи процесу, який буде досліджуватися;

– формулювання гіпотези – попереднє припущення, допущення, уявлення, яке пропонується для пояснення якогось явища, процесу або проблеми, істинне значення якого невизначене;

– вибір дизайну дослідження – план дослідження, логіка і послідовність його реалізації;

– опрацювання літератури із проблеми дослідження;

– опрацювання дослідницького матеріалу, пов'язаного із темою дослідження;

– збір даних, що стосуються проблеми;

– табуляція / класифікація зібраних даних;

– опрацювання, аналіз та інтерпретація зібраних даних;

– перевірка гіпотези;

– узагальнення.

У науковій літературі виділяють емпіричний та теоретичний рівні досліджень у соціальній роботі. Емпіричне дослідження через виявлення нових фактів і даних стимулює розвиток теоретичного рівня дослідження, ставить перед ним нові проблеми та завдання. Теоретичне дослідження спрямоване на конкретизацію і розвиток теорії науки, відкриття нових перспектив для пояснень і передбачення фактів, спрямовує та орієнтує емпіричні дослідження. В свою чергу, теоретичним доробком соціальної роботи є сукупність наукових висновків і рекомендацій, отриманих у результаті впровадження теорій, методів у практику соціальної роботи. Тоді як результатом емпіричних досліджень є перевірка на ефективність того чи іншого методу чи засобу у практичній соціальній роботі. Відповідно, як теоретичний, так і емпіричний рівні характеризуються застосуванням специфічних методів проведення досліджень. Проте нас цікавить можливість проведення соціальних досліджень на рівні ОТГ. Тому до перевірених та ефективних методів досліджень у соціальній роботі, що застосовуються для збору, аналізу та перевірки даних на рівні ОТГ, можна віднести чотири групи методів: загальнонаукові, соціологічні, психологічні та педагогічні методи (табл.6.5.)

Таблиця 6.5

**Класифікація методів соціальних досліджень, що використовуються в практиці соціальної роботи на рівні ОТГ\***

<b>Загальнонаукові методи</b>	<b>Соціологічні методи</b>	<b>Психологічні методи</b>	<b>Педагогічні методи</b>
спостереження	опитування	проективні методики	констатувальний експеримент
експеримент	групове інтерв'ю	аналіз діяльності	формувальний експеримент
експертне оцінювання	контент аналіз	тестування	
анкетування	аналітичний	аналіз незалежних характеристик	
інтерв'ю /бесіда	громадської думки		
бесіда	фокус груп		
методи кількісного і якісного аналізу даних (статистичний, вибірки, емпіричний)			
системний і структурно-функціональний аналіз			

*\*Джерело: систематизовано автором дослідження*

Для досліджень у соціальній роботі характерним є комплексне застосування різноманітних методів через складність об'єкта дослідження.

На основі отриманих результатів проведеного дослідження можна стверджувати, що вторинні методи соціальної роботи в діяльності соціального працівника на рівні ОТГ є не менш важливими і необхідними ніж первинні. Кожен фахівець із соціальної роботи в громаді застосовує їх задля налагодження ефективної роботи, спрямованої на вирішення соціальних проблем і задоволення потреб жителів ОТГ. Означені нами методи (метод соціального забезпечення і соціальної дії) допомагають сформувати цілісну картину стосовно виокремлення, організації, планування і реалізації основних напрямів соціальної політики держави на місцях.

## Висновки до розділу 65

Для фахівців із соціальної роботи характерним є застосування широкого спектру методів соціальної роботи у процесі планування, організації та надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів в ОТГ. Зазначимо, що у науковій літературі з теорії і практики соціальної роботи немає єдиного підходу щодо класифікації численних методів соціальної роботи в громаді. У XXI столітті найбільш помітною і загальноприйнятою є тенденція класифікації методів крізь призму їх спільних характеристик. На цій підставі науковці виділяють такі групи методів: загальні, загальнонаукові, спеціальні наукові, психологічні та соціологічні.

На основі аналізу різних підходів до класифікації методів соціальної роботи в громаді, запропонованих вітчизняними та зарубіжними науковцями, ми виділили дві групи методів: перманентні або основні і вторинні, додаткові або другорядні, допоміжні. До основних відносимо метод ведення випадку (casework) та його похідні – кейс-менеджмент (case management) і метод екстреного втручання (emergency intervention); метод соціальної роботи з групою (social group work); метод організації громад (community organizing) та метод розвитку громад (community development). До вторинних, допоміжних – метод соціального забезпечення в громаді / метод управління соціальним захистом / забезпеченням населення (social welfare administration), метод соціальної дії (social action) та метод соціальних досліджень (social research). Проте, наша класифікація не є остаточною і може доповнюватися новими методами соціальної роботи актуальними для застосування соціальним працівником при наданні соціальних послуг в ОТГ.

## ПІСЛЯМОВА

### ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОРСЬКИХ МОДЕЛЕЙ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ УКРАЇНИ

Широкий спектр соціальних послуг<sup>949</sup> (Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей., 2017), які надають соціальні працівники<sup>950</sup> (Слозанська, Г., 2017, 264-276) на рівні ОТГ в Україні; різноманітність категорій клієнтів<sup>951</sup> (Слозанська, Г., 2017, 68-74), а відповідно і проблем, інтересів, потреб, з якими стикаються фахівці вимагають від них відповідних професійних знань, вмінь і навичок<sup>952</sup> (Слозанська, Г., 2017, 40-43) при плануванні, організації і реалізації соціальних послуг тим, хто цього потребує.

З метою надання ефективних соціальних послуг на рівні ОТГ фахівцям із соціальної роботи зобов'язаний:

- налагодити і підтримувати партнерські стосунки із органами місцевої влади, іншими соціальними структурами, які функціонують на локальному, регіональному та державному рівнях;
- здійснювати розвиток громади, оцінку її ресурсів і потреб;
- розробити стратегічний план соціального захисту населення громади та працювати над його реалізацією;
- планувати та здійснювати замовлення соціальних послуг, здійснювати контроль, моніторинг і оцінка якості їх надання;
- вести переговори, вирішувати конфлікти тощо.

Аналіз зарубіжного досвіду організації соціальної роботи в громаді та перспектив роботи фахівців із соціальної роботи в ОТГ в Україні дали нам можливість виокремити три основні моделі соціальної роботи в громаді. До них ми віднесли: *адміністративну модель надання соціальних послуг в ОТГ; модель організаційного розвитку ОТГ та модель надання інтегрованих соціальних послуг* (табл. 6.6.).

---

<sup>949</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України «Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей». (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

<sup>950</sup> Слозанська, Г. І. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка. Старобільськ, № 1 (306). Ч.1., 264-276.

<sup>951</sup> Слозанська, Г. І. (2017). Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. Щомісячний науково-педагогічний журнал Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка «Молодь і ринок». м. Дрогобич, № 2 (145), 68-74.

<sup>952</sup> Слозанська, Г. І. (2017). Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи в об'єднаній територіальній громаді. Формування професіоналізму фахівця в системі безперервної освіти : збірник наукових праць за матеріалами VII Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції, 20-21 квітня 2017 р. / ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди» [наук. Ред..В.П.Коцур, Д.С.Мазоха]. Київ : Міленіум, 40-43.

Таблиця 6.6

## Авторські моделі організацій соціальної роботи в ОТГ\*

Параметри	Назва моделі		
	Адміністративна модель	Організаційного розвитку	Інтегрованих соціальних послуг
<i>Мета діяльності</i>	Підвищення якості надання соціальних послуг (мета, орієнтована на процес)	Планування діяльності, інституалізація змін задля підвищення якості життя в ТГ (мета, орієнтована на процес і завдання)	Надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта за принципом «єдиного вікна» (мета, орієнтована на завдання)
<i>Клієнт</i>	Соціальні установи, жителі ТГ	Територіальна громада	Особи/сім'ї, які перебувають в СЖО, соціальні проблеми
<i>Припущення щодо структури, проблем ТГ</i>	У ТГ спостерігається відсутність соціальної інфраструктури, міжсекторальних зв'язків, здатності до надання соціальних послуг.	У ТГ присутні соціальні проблеми, низький рівень надання соціальних послуг та незадоволеність населення умовами проживання	У ТГ чітко виражені соціальні проблеми, пригноблені, вразливі групи.
<i>Базова стратегія дій</i>	Створення соціальних служб, залучення ГО та мешканців ТГ до надання соціальних послуг	Діагностика соціальних проблем і потреб жителів ТГ та прийняття спільного рішення щодо їх вирішення, розробка стратегічного плану дій	Виокремлення окремих соціальних проблем чи потреб, мобілізація ресурсів для їх вирішення
<i>Тактики змін</i>	Комунікація, переговори, консенсус, дискусії в ТГ	Консенсус, переговори, мотивація до змін, реалізація змін	Політика «єдиного вікна», адвокація, медіація, переговори

Продовження таблиці 6.6

<i>Засоби змін</i>	Робота з політичними структурами, соціальними службами, жителями ТГ	Робота із жителями ТГ, органами місцевого самоврядування, соціальними службами	Робота із окремими категоріями клієнтів
<i>Взаємозв'язок із місцевими органами влади (МОВ)</i>	МОВ є роботодавцями і суб'єктами фінансування	МОВ працюють спільно із соціальними установами та ініціативними групами населення; є ініціаторами і суб'єктами фінансування змін	МОВ є роботодавцями та суб'єктами фінансування
<i>Межі діяльності</i>	Уся ТГ	Уся ТГ чи її частина	Частина ТГ, групи клієнтів, окремі особи
<i>Інтереси груп в ТГ</i>	Спільні інтереси	Інтереси узгоджуються	Конфліктні інтереси
<i>Бенефіціарії та їх роль</i>	Отримувачі послуг, які виступають споживачами послуг	Жителі ТГ як активні учасники процесу змін та споживачі соціальних послуг	Жителі ТГ як споживачі соціальних послуг
<i>Імпаурмент</i>	Розвиток соціальних установ із конкретним переліком соціальних послуг, що надаються відповідно до потреб жителів ТГ, інформування населення; отримання послуг	Діагностика потреб членів ТГ у конкретних видах послуг та їх подання	Вирішення проблем і задоволення потреб окремих категорій населення ТГ

*\*Джерело: розроблено автором дослідження.*

Адміністративна модель надання соціальних послуг в ОТГ базується на ідеї побудови гнучкої системи управління у сфері планування, організації і надання соціальних послуг населенню через створення мережі соціальних установ на рівні ОТГ та налагодження партнерської міжсекторальної взаємодії, узгодженість і координацію спільної роботи усіх суб'єктів суспільних відносин на рівні громади та за її межами.



«Адміністрування» у перекладі з латинської («administrare») означає «керувати, управляти»; з англійської («administrate») – «управляти, організовувати, виконувати, здійснювати нагляд, контроль»<sup>953</sup> (Греца, С. 2014, 74-76). У словнику іноземних слів запропоновано таке визначення поняття «адмініструвати» – це управляти формально, бюрократично, за допомогою наказів, командування у поєднанні із виховною та роз'яснювальною роботою замість прямого керівництва<sup>954</sup> (Лехин, І., 1980). Воно підтверджується і трактуванням, поданим в економічній енциклопедії<sup>955</sup> (Економічна енциклопедія, 2000).

У соціальній роботі під «адмініструванням» розуміють<sup>956</sup> (Skidmore, R., 1995) процес реалізації соціальної політики, організації ієрархічно вибудованої («з низу до верху») діяльності органів державного управління, спрямованої на забезпечення прав людей, покращення умов і якості їх життя, задоволення потреб та інтересів усіх категорій населення. Це є можливим завдяки налагодженню доступної та якісної системи надання соціальних послуг та управління нею.

Адміністративна модель є основою процесу адміністрування у соціальній роботі, що зводиться до організації, керівництва та управління системою надання соціальних послуг. Контроль є базовою функцією адміністрування.

Адміністративна модель надання соціальних послуг на рівні ОТГ відображає систему, представлену синтезом державних та недержавних суб'єктів публічної влади, через які реалізується соціальна політика держави у сфері соціального захисту населення на місцевому рівні. Під суб'єктами публічної влади ми розуміємо виконавчі органи різних рівнів (державного, регіонального та місцевого), соціальні установи і громадські організації, які виступають у ролі провайдерів соціальних послуг. Під ефективною системою надання соціальних послуг на рівні ОТГ ми розуміємо процес, спрямований на:

- створення та управління діяльністю соціальних служб, установ, організацій у сфері соціального захисту населення на рівні ОТГ, розвиток соціальної інфраструктури;

- налагодження міжсекторальної взаємодії соціальних служб і державних органів влади з метою делегування повноважень;

- створення конкурентноздатного ринку соціальних послуг шляхом залучення недержавного сектору;

- організацію роботи, навчання та мотивацію персоналу соціальних служб;

- стратегічне планування розвитку соціальних послуг через визначення потреб громади в них, вироблення механізмів моніторингу та контролю якості їх надання;

- замовлення та бюджетування соціальних послуг; інформування жителів ОТГ про специфіку їх надання;

- сигматизацію клієнтів соціальних служб як споживачів соціальних послуг;

---

<sup>953</sup> Греца, С. М. (2014). Теоретичні аспекти визначення поняття адміністрування податку на додану вартість. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція*, (8), 74-76.

<sup>954</sup> Лехин, І. В. (1980). Словарь иностранных слов/Под ред. ИВ Лехина.-7. изд. Москва: Русский язык. 853.

<sup>955</sup> Економічна енциклопедія. (2000). в 3 т. / ред. кол. С. В. Мочерний та ін. К. : Академія, Т. 1., 864.

<sup>956</sup> Skidmore, R. A. (1995). *Social work administration: Dynamic management and human relationships*. Allyn & Bacon.

- керівництво розробкою, реалізацією соціальних та інфраструктурних проєктів на рівні ОТГ; моніторинг та оцінку програм і проєктів;
- управління наявними ресурсами та залучення необхідних (фандрайзинг);
- налагодження зв'язків з громадськістю, розробку і реалізацію коучингових кампаній, кампаній із соціального маркетингу;
- ведення документації та провайдинг необхідного комп'ютерного забезпечення.

Реалізація державної соціальної політики у сфері соціального захисту населення на місцевому рівні через створення і діяльність мережі соціальних установ та управління ними; розвиток системи надання якісних соціальних послуг жителям ОТГ; налагодження добровільної співпраці суб'єктів надання соціальних послуг (центрів/відділів із надання соціальних послуг, фахівців із соціальної роботи) із місцевими органами влади, соціальними установами (загальноосвітніми навчальними закладами, відділами поліції, медичними закладами, закладами культури тощо) громади, вузькоспеціалізованими соціальними службами, установами, організаціями державної та недержавної форми власності, що діють на рівні ОТГ та за її межами (інтернатні заклади, соціальні, психологічні, медичні реабілітаційні центри, управління пенсійного фонду, управління пенітенціарної системи, управління соціального захисту, центри зайнятості тощо) задля надання комплексної соціальної допомоги клієнту; розподіл та залучення різного роду ресурсів задля покращення умов життя в громаді; розвиток лідерського потенціалу жителів ОТГ є базовими характеристиками адміністративної моделі надання соціальних послуг в ОТГ.

Особливу увагу слід приділити аналізу базових форм і методів адміністративної моделі надання соціальних послуг. До основних форм означеної моделі С. Чернов відносить:

- *нормативно правові* (реалізація законів, указів, постанов, актів, положень, інструкцій) – встановлюють норми права для суб'єктів надання соціальних послуг (провайдерів) та об'єктів, тобто споживачів;
- *договірні* (угоди, договори, контракти) – спрямовані на застосування норм права);
- *організаційні* (розподіл службових обов'язків, інструкції, роз'яснення мети, завдань та особливостей нормативно правових актів, специфіки роботи, встановлення режиму роботи, підготовка і проведення засідань, організаційних заходів, нарад, створення наглядових/громадських/експертних рад, комітетів), які регламентують роботу соціальних установ та механізми їх взаємодії;
- *дорадчі* (проведення робочих нарад, семінарів, засідань, обговорень, інспектування, анкетування, дебати, оцінка роботи) – регламентують позаапаратну діяльність<sup>957</sup> (Чернов, С., 2014, 7).

Численні методи реалізації адміністративної моделі надання соціальних послуг на рівні ОТГ можна структурувати за різними критеріями. Так,

<sup>957</sup> Чернов, С. І. (2014). Текст лекцій з дисципліни “Публічне адміністрування”; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 7.

науковці<sup>958</sup> (Воронкова, В., Банах, В., & Чернов, С., (Ed.), 2016) класифікують методи за:

- формою вираження: правові і не правові;
- правовими властивостями: нормативні й індивідуальні;
- ступенем впливу на об'єкти: імперативні, уповноважуючі, заохочуючі й рекомендаційні;
- суб'єктним складом: єдиноначальні й колегіальні;
- мірою використання владних повноважень: переконання, примус і заохочення;
- рівнем врахування інтересів і правових можливостей об'єктів: адміністративні й економічні.

Соціальні працівники в межах застосування означеної моделі виступають у ролі адміністраторів, управлінців, керівників, фасилітаторів, вчителів, тоді як клієнти – активні учасники процесу вирішення проблем, споживачі соціальних послуг.

*Модель організаційного розвитку ОТГ* базується на концептуальних підходах до організації соціальної роботи в громаді, виділених Д. Ротманом<sup>959</sup> (Rothman, J., 1995, 26-63) і покладених в основу побудови його моделей роботи в громаді (місцевого розвитку, соціального планування та соціальної дії<sup>960</sup> (Rothman, J., 1995, 26-63). Модель організаційного розвитку ОТГ, на нашу думку, є комплексною моделлю, яка базується на ідеї розробки і реалізації спільно із жителями стратегічного плану з організаційного розвитку громади, направленого на продукування позитивних змін, ініціювання і реалізацію комплексу заходів для покращення рівня й якості життя, створення умов і забезпечення рівних можливостей для усіх членів громади.

Слід зазначити, що поняття «організаційного розвитку» прийшло в соціальну роботу із економіки<sup>961; 962</sup> (Мельник, С., 2009, 46-51; Філь, О., 2008, 21-22). Під «організаційним розвитком» Ф. Хміль розуміє «довготермінову роботу в організації щодо удосконалення процесів вирішення проблем і оновлення» і пов'язує із реалізацією змін в організації<sup>963</sup> (Хміль, Ф., 2003). На думку О. Коршунова, «організаційний розвиток» – це процес формування, накопичення і використання стратегічних здатностей для зовнішньої адаптації і внутрішньої інтеграції підприємства на ринках праці, капіталу й товарів відповідно до інтересів різних сегментів ринку<sup>964</sup> (Коршунова, Е., 2004, 34-39).

У ХХІ столітті поняття організаційного розвитку знайшло своє відображення в соціальній роботі, на макрорівні – на рівні громад, як спроможних суб'єктів

---

<sup>958</sup> Воронкова, В., Банах, В., & Чернов, С., (Ed.). (2016). Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія. Запоріж. Держ. Інж. кад. Запоріжжя: ЗДІА, 606.

<sup>959</sup> Rothman, J. (1995). Approaches to community intervention. *Strategies of community intervention*, 26-63.

<sup>960</sup> Там само.

<sup>961</sup> Мельник, С. Г. (2009). Теоретико-методологічні аспекти організаційного розвитку вітчизняних підприємств. *Вісник Хмельницького національного університету*, 2(6), 46-51.

<sup>962</sup> Філь, О. А. (2008). Теоретичний аналіз конкурентоздатності організацій в умовах організаційного розвитку. *Актуальні проблеми психології*, 1, 21-22.

<sup>963</sup> Хміль, Ф. І. (2003). Основи менеджменту: підручник. К.: Академвидав.

<sup>964</sup> Коршунова, Е. Д. (2004). Моделирование процесса адаптивного управления организационным развитием предприятия инвестиционно-промышленной сферы. *Менеджмент в России и за рубежом*, (2), 34-39.

реалізації державної соціальної політики на місцях. Під організаційним розвитком громад ми розуміємо довгостроковий цілеспрямований структурований процес, направлений на вироблення позитивних якісних змін в громаді шляхом реалізації комплексу заходів із удосконалення можливостей громади щодо вирішення її внутрішніх проблем і забезпечення високого рівня адаптації до зміни зовнішніх умов. Організаційний розвиток передбачає активне залучення до роботи людських ресурсів.

Основними характеристиками моделі організаційного розвитку ОТГ є: побудова стратегічного плану розвитку громади, що включає перелік заходів, спрямованих на вирішення актуальних проблем членів громади шляхом організації надання якісних соціальних послуг; організовані зусилля людей, спрямовані на покращення умов життя в ОТГ, активне залучення жителів до визначення, обговорення і вирішення власних соціальних проблем і задоволення потреб; розробка і реалізація соціальних програм і проектів; оцінка, розвиток можливостей і мобілізація ресурсів громади, фандрейзинг; налагодження співпраці та кооперації, побудованої за принципом самопомоги і взаємодопомоги; розвиток активності та лідерського потенціалу місцевих жителів, їх навчання; представництво інтересів місцевих мешканців, проведення адвокаційних кампаній.

У фокусі моделі організаційного розвитку громади знаходяться: люди, їх потреби та інтереси; довгострокові соціальні ініціативи, реалізація яких запланована на рівні усієї громади та на рівні окремих груп; пріоритетні для громади чи окремої групи дії і плани реалізації ефективної соціальної політики; активна громадянські позиція і самоорганізація жителів громади, їх участь у вирішенні проблем громади; мобілізація та залучення необхідних ресурсів; співпраця місцевих органів влади і мешканців громади у визначенні та ініціюванні змін в громаді; інноваційні техніки планування позитивних змін у громаді та їх імплементація; фандрейзинг; адвокати, представництво інтересів, медіація тощо.

У структурі реалізації моделі організаційного розвитку ОТГ можна виокремити три основних елементи: 1) внутрішня організація громади (організація роботи); 2) зовнішні зв'язки (відносини) та 3) програмна діяльність (діяльність) (рис. 6.4.). Внутрішня організація громади – це основні фокуси моделі, описані нами у попередньому абзаці. Зовнішні зв'язки включають зв'язки лідерів громади, соціальних установ із органами влади, соціальними установами регіонального, державного рівнів, приватними структурами, донорами, іншими ОТГ, які сприяють формуванню спроможної громади.

До програмної діяльності ОТГ ми відносимо комплекс заходів, соціальних програм і проектів, що реалізуються в громаді з метою покращення умов життя членів ОТГ.

Означені сегменти моделі організаційного розвитку ОТГ можна ще назвати моделлю трьох кіл. Сукупно реалізація усіх трьох елементів моделі забезпечує сталий розвиток громади та покращення життя її членів.

У структурі моделі організаційного розвитку можна виділити базові етапи її реалізації: прийняття рішення, оцінка рівня розвитку, вивчення соціальних

проблем та потреб, розробка плану, ресурсне забезпечення, реалізація плану, моніторинг та оцінка, підведення підсумків (рис. 6.5.). Із виділених нами етапів можна зробити висновок про циклічність, динамічність, неперервність і гнучкість означеної моделі.



Рисунок 6.4. Модель організаційного розвитку ОТГ.

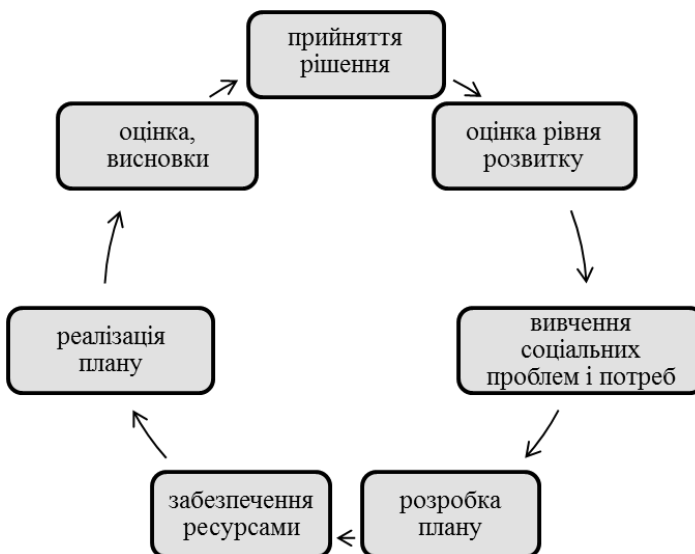


Рисунок 6.5. Етапи реалізації моделі організаційного розвитку ОТГ

Модель організаційного розвитку ОТГ передбачає роботу із широким репрезентативним сектором представників від громади. Базовими концептами такого процесу є налагодження комунікації, розвиток лідерського потенціалу та навчання місцевих жителів. Основними формами моделі організаційного розвитку громади є:

- соціальні проекти та програми, ініційовані жителями або органами місцевого самоврядування, спрямовані на покращення умов життя жителів громади, покращення соціальної інфраструктури та підвищення якості соціальних послуг (створення центрів надання соціальних послуг, реабілітаційних центрів, громадських приймалень, соціальних установ тощо);

- освітні проекти, що передбачають діяльність, спрямовану на підвищення рівня освіченості жителів громади (тренінги, семінари, круглі столи, дебати за різною тематикою, заняття при бібліотеках, коучингові та менторські кампанії, навчання у колег, навчання у мережах тощо);

- діяльність гуртків, клубів, центрів за інтересами;

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

- реалізація адвокаційних, медіаторських кампаній, мобілізація ресурсів;

- проведення зборів, дебатів, обговорень громадських питань;

- проведення анкетування, опитування, інтерв'ювання, фокус-груп для вивчення громадської думки, діагностики соціальних проблем та потреб тощо.

Ефективними тактиками, як і в моделі «соціального планування» Д. Ротмана<sup>965</sup> (Семигіна, Т., & Лиховид, Д., 2015, 171-177), в межах означеної моделі є: конфронтація, переговори та медіація. Ми б ще доповнили їх плануванням і навчанням.

Соціальні працівники, в межах застосування означеної моделі, виступають у ролі фасилітаторів, вчителів, наставників, експертів, активістів, представників інтересів, тоді як клієнти – активні учасники процесу вирішення проблем.

*Модель надання інтегрованих соціальних послуг в ОТГ* базується на ідеї комплексного надання широкого спектру соціальних послуг, максимально зосереджених у місці, яке має територіально зручне розташування та враховує вікові, гендерні, фізичні та інші особливості населення громади. Гнучкість переліку пропонованих послуг залежно від зміни потреб та інтересів клієнта є також важливою при реалізації означеної моделі (рис. 6.6.).

Системне надання соціальних послуг на засадах інтегрованого підходу широко використовується в розвинутих країнах Європи та Північної Америки. Згідно чинного законодавства<sup>966</sup> (Методичні рекомендації щодо виконання власних повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення, 2016), означений принцип надання соціальних послуг починають реалізовувати і в Україні. Під інтегрованим підходом до надання соціальних послуг ми розуміємо такий спосіб ставлення до індивіда та до ведення його справ, у процесі якого відбувається адаптація індивіда не тільки до

<sup>965</sup> Семигіна, Т., & Лиховид, Д. (2015). Моделі та форми громадської активності у територіальних громадах. *Нова парадигма*, (128), 171-177.

<sup>966</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177) – Загол. з екрану. – Мова укр.

громади, але й громади до індивіда<sup>967</sup> (Зверєва, І., 2017). Разом з тим, І. Зверєва виділяє інтегративну ситуацію, під якою розуміють ситуацію, в ході якої турботу про допомогу індивіду – члену громади бере на себе особа, яка виступає представником його інтересів та від імені громади виступає провайдером комплексних, якісних, доступних послуг<sup>968</sup> (Там само).



**Рисунок 6.6. Модель надання інтегрованих соціальних послуг клієнту**

Під інтегрованими соціальними послугами ми розуміємо алгоритмічно вибудований процес надання комплексних послуг фахівцем із соціальної роботи спільно із міждисциплінарною командою спеціалістів шляхом застосування різноманітних форм, методів та інструментів у роботі із індивідами задля вирішення їхніх проблем або задоволення потреб у територіально значущому для клієнта місці, у доступний спосіб за мінімально короткий період часу. Надання інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ передбачає створення структурного підрозділу / відділу із соціального захисту населення при виконавчому апараті громади та працевлаштування фахівців із соціальної роботи у ньому. Важливо також виробити усталені механізми надання якісних, доступних, інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ кваліфікованими соціальними працівниками.

<sup>967</sup> Зверєва, І.Д. (2017). Соціальна педагогіка: мала енциклопедія: словник. Електронний ресурс. URL: <<http://uchebniks.net/book/224-socialna-pedagogika-mala-enciklopediya-slovník-zvyeryeva-id/12-ii.html>>.

<sup>968</sup> Там само.

У «Методичних рекомендаціях щодо виконання власних повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення»<sup>969</sup> (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016) передбачено, що процес надання соціальних послуг на рівні ОТГ має здійснюватися в режимі «єдиного вікна». Під «єдиним вікном» ми розуміємо створення простору, робочого місця фахівця з соціальної роботи, де клієнт може отримати соціальні послуги (подати й отримати документи на виплату на різного роду соціальних допомог, гарантованих державною) в мінімально короткий час в одному місці. Тобто, принцип «єдиного вікна» має на меті спростити процес отримання соціальної допомоги: клієнт подає тільки дані про себе і пише заяву про отримання певного роду допомоги у відділі або через Інтернет, а всі бюрократичні процедури мають здійснюватися в середині відділення без участі самого клієнта. Доведено<sup>970; 971; 972</sup> (Eagle, N., & Pentland, A., 2006, 255-268; Liu, G., Wang, Y., Orgun, M., & Lim, E., 2013, 152-167; Hasenfeld, Y., 2009), що така стратегія надання інтегрованих соціальних послуг є достатньо ефективною стосовно людей, які перебувають в СЖО.

У процесі розробки моделі надання інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ нами виділено шість базових принципів її ефективності. До них належить принцип:

– *надання комплексного пакету соціальних послуг* (визначення і надання мінімального пакету послуг, що може надаватися в ОТГ);

– *надання соціальних послуг на одній території в режимі «єдиного вікна»* («принцип супермаркету») (надання соціальних послуг в одному закладі шляхом залучення спеціалістів або мобільної команди фахівців);

– *мультидисциплінарного підходу до надання соціальних послуг* (із клієнтами, при потреб, може працювати команда фахівців різних спеціальностей);

– *партнерських відносин із клієнтом* (взаємодвіра і порозуміння між соціальним працівником і клієнтом);

– *зменшення шкоди* (право вибору залишається за клієнтом, а соціальний працівник має виступати у ролі мотиватора, каталізатора, консультанта, експерта тощо);

– *міжсекторальної взаємодії* (організація взаємодії між соціальними установами державної та недержавної форми власності в межах ОТГ та поза).

Ефективними техніками моделі надання інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ клієнтам соціального працівника є:

*кейс-менеджмент* (надання соціальних послуг на основі застосування індивідуального підходу до кожного клієнта та залучення його самого у цей процес активного учасника);

---

<sup>969</sup>Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177) – Загол. з екрану. – Мова укр.

<sup>970</sup> Eagle, N., & Pentland, A. S. (2006). Reality mining: sensing complex social systems. *Personal and ubiquitous computing*, 10(4), 255-268.

<sup>971</sup> Liu, G., Wang, Y., Orgun, M. A., & Lim, E. P. (2013). Finding the optimal social trust path for the selection of trustworthy service providers in complex social networks. *IEEE Transactions on Services Computing*, 6(2), 152-167.

<sup>972</sup> Hasenfeld, Y. (2009). *Human services as complex organizations*. Sage Publications.



*переадресування* (якщо впровадження необхідної соціальної послуги на базі закладу є неможливим або недоцільним, її надання можна забезпечити шляхом переадресування);

*моніторинг* (процес збору та систематизації ключових показників діяльності з метою оцінки й корекції поточної діяльності, ефективного використання і розподілу ресурсів, безперервності процесу надання соціальних послуг, досягнення бажаного результату та визначення перспектив розвитку) та

*оцінка* (первинна, поточна та підсумкова оцінка результативності роботи та формулювання висновків).

До мінімального пакету соціальних послуг, що надаються на рівні ОТГ відносять:

- виявлення осіб/сімей, які перебувають в СЖО та надання їм допомоги;
- кризове втручання;
- проведення оцінки потреб жителів ОТГ;
- проведення спостережень за поведінкою жителів ОТГ та профілактичних бесід;
- надання соціальних послуг із соціальної профілактики, соціального супроводу/патронажу, представництва інтересів, консультування особам/сім'ям, які перебувають в СЖО;
- підготовку, укладення угоди про соціальний супровід та розробка плану соціального супроводу;
- супроводження прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу<sup>973</sup> (Наказ, МСПУ., 2016).

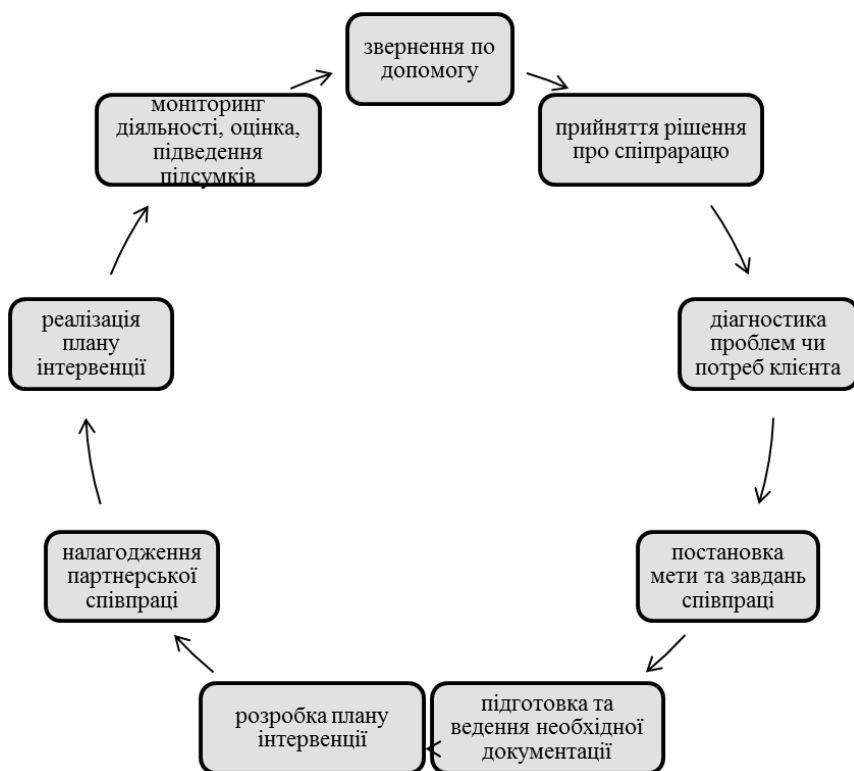
Надання інтегрованих соціальних послуг населенню за принципом «єдиного вікна» включає: організацію прийому громадян; прийом та опрацювання документів з метою визначення права на соціальну допомогу, соціальні послуги, пільги, вирішення питань щодо опіки і піклування; передачу документів відповідним соціальним установам; видачу документів; реєстрацію повідомлень про порушення прав дитини, дискримінацію, вчинення насильства інформування населення з питань соціального захисту.

До основних етапів роботи соціального працівника в ході реалізації моделі інтегрованих соціальних послуг можна віднести: звернення по допомогу; прийняття рішення про співпрацю; діагностика проблем чи потреб клієнта; постановка мети та завдань співпраці; підготовка та ведення необхідної документації; розробка плану інтервенції; налагодження партнерської співпраці; реалізація плану інтервенції; моніторинг діяльності, оцінка результатів та підведення підсумків (рис. 6.7.)

До ефективних форм та методів моделі надання інтегративних соціальних послуг можна віднести: консультування, кризове консультування, ведення випадку, робота із документами, групову роботу, роботу у фокус-групах, тренінги, семінари, дискусії, бесіди тощо.

---

<sup>973</sup> Наказ Міністерства соціальної політики України «Про деякі питання діяльності об'єднаної територіальної громади щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [csc-ick.org.ua/storage/cso\\_cc/1.12.pdf](http://csc-ick.org.ua/storage/cso_cc/1.12.pdf). – Загол. з екрану. – Мова укр.



**Рисунок 6.7. Етапи моделі надання інтегрованих соціальних послуг в ОТГ за принципом «єдиного вікна»**

Соціальний працівник виконує практичні ролі при реалізації моделі надання інтегративних соціальних послуг (терапевта, консультанта, представника інтересів, посередника тощо), тоді як клієнти виступають у ролі жертв і є споживачами соціальних послуг.

Отже, виходячи із різновекторності підходів до визначення особливостей соціальної роботи в громаді, різноманітності моделей роботи в громаді, поданих у науковій літературі та сучасних реалій, стратегій розвитку й організації соціальної роботи на рівні територіальної громади в Україні, ми диференціювали три базові моделі організації соціальної роботи в ОТГ в Україні: адміністративну, організаційного розвитку та надання інтегрованих соціальних послуг. Впровадження означених нами моделей дозволить: забезпечити доступ населення до соціальних послуг, передбачених чинним законодавством; створити та функціонувати мережі закладів із соціального захисту населення; ініціювати розробку й реалізацію технологій соціальної роботи та проведення заходів, спрямованих на боротьбу із бідністю та, основне, реалізувати мету соціальної роботи – «залучати людей і структури для вирішення життєвих проблем та підвищення добробуту»<sup>974</sup> (Семигіна, Т., 2015, 6-11).

<sup>974</sup> Семигіна, Т. (2015). Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи. Вісник АПСВ. (1), 6-11.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Аберкромби, Н., Хилл, С., & Тернер, Б. (2004). Социологический словарь. Экономика, 620.

Адміністративно-територіальна одиниця в Україні. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0\\_%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%8F\\_%D0%B2\\_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%8F_%D0%B2_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96).

Александрова, О. Н., Боголюбова, О. Н., & Васильева, Н. Л. (2005). Психология социальной работы. Под общей ред. МА Гулиной. СПб.: Питер, 352.

Андрущенко, В. П. (2002). Социальная философия: учебник. Киев Харьков: Еди норог., 736.

Анісімов, В. В. (1997). Земельні громади України (1921- 1929 р.р.): дис. ... канд. істор. наук. К., 162.

Ардашкин, І. Б. (2004). Зміст і методика психосоціальної роботи в системі соціальної роботи : навчальний посібник. Томськ : ТПУ, 156.

Артеменко, І. Е. (2014). Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи, (1), 12-19.

Астахова, В. И. & Панова, Н. И. (1997). Политологический словарь. Прапор, 199.

Баймуратов, М. А. (1996). Конституционно-проектная регламентация местного самоуправления и территориальных коллективов. Юридический вестник, (1), 97-100.

Басенко, О. (2001). Проблеми трудової реабілітації та соціального функціонування молодих людей з інтелектуальною недостатністю. Соціальна політика і соціальна робота. (3), 57-58.

Басова, Н. Ф. (2004). Основы социальной работы. М. : Академия, 190.

Батанов, О. В. (2003). Конституційно-правовий статус територіальних громад в Україні. Національна академія наук України : Інститут держави і права ім. В. М. Корецького. К. : "Ін Юре", 512.

Батанов, О. В. (2001). Територіальна громада—основа місцевого самоврядування в Україні. К.: Ін-т держави і права ім. ВМ Корецького НАН України, 259.

Безпалько, О. В. (2005). Соціальна робота в громаді: навчальний посібник. К., 176.

Беляев, А. А. (2000). Территориально-поселенческая структура общества: лекция. М.: МВД РФ, Моск. Акад., 25.

Бергер, П., Лукман, Т. (1995). Социальное конструирование реальности: Трактат по социологии знания / Пер. с англ. Е. Руткевич; Моск. филос. фонд. М.: Academia-Центр; Медиум, 323.

Бергаланфі, Л. (1969). фон. Загальна теорія систем-огляд проблем і результатів. Системні дослідження, Щорічник, М.:-Наука.

Белевцова, Я. С. (2011). Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. Харків. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ при Президентіві України. Х., 20.

Бойко, А. М., Бондаренко, Н. Б., Брижовата, О. С. & ін. (2004). Теорії та методи соціальної роботи: Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (2). 224.

Бондаренко, Н. Б., Грига, І. М., Кабаченко, Н. В. & ін. (2004). Основи соціальної роботи. Соціальна робота. К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». 3 (1), 178.

Бородюк, Н. (2000). Процес стратегічного планування у містах пішов... але ще дуже поволі. Аспекти самоврядування, 2(7), 21-34.

Браун, А. (1996). Групповая работа в Великобритании. Практика социальной работы. Под ред. К.Ханвея и Т.Филпота. Амстердам-Киев: Асоціація психіатрів України, Geneva Initiative On Psychiatry, 52-67.

Браун, Дж. (2001). Теория и практика семейной психотерапии. СПб: Питер, 352.

Бура, Н. П. (1996). Соціальна робота. Х.: Університет внутрішніх справ, 101.

Бурячок, А. А., Гнатюк, Г. М. & Головащук, С. І. (2006). Словник синонімів української мови: в двох томах. Наук. думка (Словники України)., 378

Бусел, В. Т. (2004). Великий тлумачний словник сучасної української мови. Ірпінь. ВТФ «Перун», 1440.

Бюджетний кодекс України. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2456-17>.

Винников, О. (2001). Соціальне партнерство територіальних громад та неурядових організацій: закупівлі послуг за державні кошти. Громадські ініціативи. (4), 12-18.

Випуск 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (ДКХП). 2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/1521/8453/8454/468515/>.

Вікіпедія – вільна енциклопедія. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D0%B0>.

Воронкова, В., Банах, В., & Чернов, С., (Ed.). (2016). Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія. Запоріж. Держ. Інж. кад. Запоріжжя: ЗДІА, 606.

Выдрин, И. В. (1992). Территориальный коллектив как субъект местного самоуправления (государственно-правовые аспекты). Известия высших учебных заведений. Правоведение, (4), 84-91.

Гафарова, К. Е. (2011). Глобальна трансформація системи соціальних послуг: автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.02. К., ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана», 20.

Гилберт, Я., & Спехт, Г. (1994). Социальное планирование и организация в местных общинах. Энциклопедия социальной работы. М., (3)3, 250-251.

Голікова, Т. (2002). Інституціоналізація української територіальної громади як носія корпоративних інтересів. Економіка України, (12), 43-50.

Греца, С. М. (2014). Теоретичні аспекти визначення поняття адміністрування податку на додану вартість. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція, (8), 74-76.

Грива, О. А. (2004). Соціально-педагогічна модель формування толерантності у дітей та молоді в полікультурному суспільстві. Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді: зб. наук. праць.–Київ-Житомир: вид-во ЖДУ, 46-52.

Гришина, Н. В., & Гришина, Н. В. (2008). Психологія конфлікту. 2-е изд./ Гришина, Н. В., & Гришина, Н. В. СПб.: Питер, 538.

Громади України: на шляху відродження (Київ-2002) / розроблено в рамках Проекту розвитку громадянського суспільства, керованого Канадським бюро міжнародної освіти за фінансової підтримки Канадської агенції міжнародного розвитку.

Грушевський, М. С. (1992). Ілюстрована історія України. К. : Наук. Думка.

Гуслякова, Л. Г. (1995). Соціальна робота як наукова теорія, діяльність і навчальна дисципліна. Барнаул.

Гуссерль, Э. (1994). Логические исследования.

Демидова, Т. Е. (1997). Сравнительный анализ форм «работы в общине» в зарубежных странах. Российский журнал социальной работы. (2), 156-158.

Департаменти соціальної політики облдержадміністрацій там.Києва. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat\\_id=160192](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=160192).

Децентралізація влади. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://decentralization.gov.ua/>.

Димитрова, Л. М. (2003). Соціальна робота : логіка розвитку. Соціальна робота в Україні : теорія і практика. (5), 12-14.

Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jobs.ua/ukr/dkhp/articles-2388>.

Дружинін, В. В. (1989). Введення в теорію конфлікту / В. В. Дружинін, Д.С. Канторов, М. Д. Канторов. М. : Радіо і зв'язок, 288.

Дубич, К. В. (2015). Механізми державного управління системою надання соціальних послуг (Doctoral dissertation, Національної академії державного управління при Президентові України).

Економічна енциклопедія. (2000). в 3 т. / ред. кол. С. В. Мочерний та ін. К. : Академія, Т. 1., 864.

Загвязинский, В.И., Атаханов, Р. (2001). Методология и методы психолого-педагогического исследования. М.: Academia, 207.

Зайцева, И. Г. (2000). Технология социальной работы : учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений. М. : Гуманит. над. центр ВЛАДОС, 420.

Закон, У. (2015). Про добровільне об'єднання територіальних громад. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/157-19>.

Зверева, І. Д. (2017). Соціальна педагогіка: мала енциклопедія: словник. Електронний ресурс. URL: <<http://uchebniiks.net/book/224-socialna-pedagogika-mala-enciklopediya-slovnik-zvyeryeva-id/12-ii.html>>.

Землянська, К. (2017)/ Лобізм: різновиди та перспективи легалізації в Україні. «Революція управлінців» і (не)ефективність державного управління в Україні: вісник школи політичної аналітики.(2). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.spa.org.ua/vis.html>.

Зимняя, И. А. (1995). Профессиональные роли и функции социального работника (общин проблемы подготовки специалиста). Российс. ж. социальной работы . (1), 79 – 82.

Иванов, С. Н., & Югов, А. А. (1988). Территориальные коллективы в системе социалистического самоуправления советского народа. XXVII съезд КПСС и повышение эффективности конституционного регулирования, 94.

Исаев, Б., Бороноев, А., & Ежов, С. (2010). Социология. Краткий курс. Санкт-Петербург. : Питер, 224.

Іващенко, К. В. (2016). Соціальна робота в громаді.

Ігнатенко, К. В. (1999). Деякі соціально-правові засади захисту дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування. ВІСНИК, (4), 104.

Кампо, В. М. (1993). Деякі проблеми становлення і розвитку місцевого самоврядування. Місцеве та регіональне самоврядування в Україні. (1-2 (4-5), 68-73.

Капська, А. Й. (2000). Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників. К.: Логос, 260.

Капська, А. Й. (2001). Соціальна робота : деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. Київ УДЦССМ, 236.

Квіт, С. (2008). Масові комунікації: Підручник. К.: Вид. дім “Києво-Могилянська академія”. 168.

Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л. (2001). Кейс-менеджмент для уязвимих к ВИЧ групп населения: подъем по ступеням сервиса. Пособие по проведению тренинга. К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 48.

Киценко, Н., Волик, А., & Шульга, Л. (2001). Кейс-менеджмент для уязвимых к ВИЧ групп населения: подъем по ступеням сервиса. Пособие по проведению тренинга. К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 48.

Класифікатор професій ДК 003:2010 (чинний) станом на 26.10.2016 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://buhgalter911.com/uk/spravochniki/klassifikatory/statisticheskie-klassifikatory/klasifikator-profesiy-kr-950586.html>.

Клименюк, О. В. (2005). Методологія та методи наукового дослідження: навч. посіб. К.: Міленіум.

Коваль, В. В. (2012). Постпенітенціарний соціальний супровід неповнолітніх. Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Сер.: Психолого-педагогічні науки, (7).

Коврига, Л. П., Ковальова, Т. В., Пономаренко, В. Д. (2005). Тлумачний словник сучасної української мови. Харків Белкар-книга, 800.

Комарова, Н. М., Komarova, N. M., Пеша, І. В., & Pasha, I. V. (2006). Соціальний супровід як форма соціальної допомоги сім'ям, які взяли на виховання дитину сироту. Український соціум.–К.: Харківський національний університет внутрішніх справ, (2), 49-58.

Конституція України. Симферополь: «Таврия», (2007), 40. (Рус. яз.).

Кордун, О. Аналіз питань щодо врахування радянської спадщини в соціогуманітарній політиці України. Регіональна політика України: формування соціогуманітарних пріоритетів розвитку/Український незалежний центр політичних досліджень, 161-180.

Короткий курс лекцій з дисципліни «Конфліктологія в соціальній роботі». [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://studme.com.ua/19151028/psihologiya/konfliktologiya\\_v\\_sotsialnoy\\_rabote.htm](http://studme.com.ua/19151028/psihologiya/konfliktologiya_v_sotsialnoy_rabote.htm)

Коршунова, Е. Д. (2004). Моделирование процесса адаптивного управления организационным развитием предприятия инвестиционно-промышленной сферы. Менеджмент в России и за рубежом, (2), 34-39.

Кравченко, В. І. (1999). Місцеві фінанси України : навч. посіб. К. Т-во «Знання», КОО, 488.

Кравченко, М. В. (2014). Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні. Демократичне врядування, (14).

Кравченко, Р. І. (2001). Соціальна робота з розумово відсталими. К.: Віпол, 90.

Краснов, М. А. (1993). Введение в муниципальное право. М.

Кривоконь, Н. І. (2011). Міждисциплінарний зміст поняття «Соціальні послуги». Пробл. заг. та пед. психології : зб. наук. пр. (13) 6), 148-155.

Курбатов, В. И. (2000). Социальная работа. Ростов н/Д.: Феникс, 576.

Лаврова, Д. И. (1998). Современная концепция инвалидности. Медико-социальная экспертиза и реабилитация. (2). 5-8.

Лехин, И. В. (1980). Словарь иностранных слов/Под ред. ИВ Лехина.-7. изд. Москва: Русский язык. 853.

Литвиненко, В. М. (2012). Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.05. Харківський нац. ун-т внутр. справ. Харків, 20.

Лукашевич, М. П. (2003). Теорія і методи соціальної роботи : навч. посіб. К.: МАУП, 168.

Лукашевич, М. П. & Мигович, І. І. (2003). Теорія і методи соціальної роботи: навч. посіб. 2-ге вид., доп. і випр. К.: МАУП, 168.

Лукман, Т., & Бергер, П. (1995). Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания. М.: Медиум.

Майо, М. К. (1996). Работа в сообществе. Практика социальной работ. Амстердам, 94.

Макаревич, В. М. (1992). Групова робота як метод конструктивної соціології. Социс, 3.

Макаренко, Н. И. (2000). Теория социальной работы : учебное пособие. Томск : Изд. ТПУ, 124.

Макеев, С. О. (2008). Соціологія: навчальний посібник. 4-те вид. «Українська енциклопедія», 344.

Машталярчук, Б., Зубрицька, О. (2002). Повір у себе – і зміниться навколо світ. З людьми і для людей: приклади успішних соціальних проектів в Україні. К.: КМ Академія.

Медведчук, В. (1995). Місцеве самоврядування і як його доцільно організувати в Україні. Урядовий кур'єр. 28 грудня, (195-196), 11.

Меленюк, В. (2011). Особливості соціалізації і ресоціалізації неповнолітніх. Збірник наукових праць.–Харків:„ДокНаукДержУпр”: серія „Публічне управління: теорія та практика, 224-228.

Мельник, С. Г. (2009). Теоретико-методологічні аспекти організаційного розвитку вітчизняних підприємств. Вісник Хмельницького національного університету, 2(6), 46-51.

Монастирський, Г. Л. (2014). Теорія організації.

Наврузов, Ю. (2000). Категорія “громада” в сучасному лексиконі місцевого самоврядування. Збірник наукових праць Української академії державного управління при Президенті України, 272-289.

Наказ Державного комітету України справах сім’ї та молоді, Міністерства освіти України, Міністерства охорони здоров’я України, Міністерства праці та соціальної політики України. (1999). Про затвердження правил опіки та піклування. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0387-99>

Наказ М.С.М. та С. і М. В. С. (2009). Про затвердження Інструкції щодо взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім’ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді та органів внутрішніх справ, щодо попередження насильства в сім’ї. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0917-09>.

Наказ Міністерства України у справах сім’ї, молоді та спорту, Міністерства внутрішніх справ України. (2009). Про затвердження Інструкції щодо взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім’ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді та органів внутрішніх справ, щодо попередження насильства в сім’ї. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0917-09>.

Наказ, М.С.П.У. (2012). Про деякі питання діяльності об’єднаної територіальної громади щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [ccc-tck.org.ua/storage/cso\\_cc/1.12.pdf](http://ccc-tck.org.ua/storage/cso_cc/1.12.pdf).

Наказ, М.С.П.У. (2012). Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>.

Наказ, М.С.П.У. (2013). Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13).

Наказ, М.С.П.У. (2014). Про затвердження Порядку взаємодії державних органів та установ щодо професійної реабілітації, зайнятості та працевлаштування інвалідів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0672-14>.

Наказ, М.С.П.У. (2014). Про затвердження форм документів щодо отримання інвалідами та дітьми-інвалідами реабілітаційних послуг у реабілітаційних установах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0409-14>.



Наказ, М.С.П.У. (2017). Про деякі питання діяльності ОТГ щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/files/1030.pdf>

Наказ, М.С.З.Н.У. (1997). Про затвердження типових положень (взірцевих) про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян і про відділення соціальної допомоги вдома. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0442-97>.

Наказ, М.С.П.У. (1990). Про затвердження Державного стандарту догляду вдома. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n14>.

Наказ, М.С.П.У. (2012). Методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art\\_id=189222&cat\\_id=102036](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art_id=189222&cat_id=102036).

Наказ, М.С.П.У. (2012). Про внесення змін до наказу Міністерства соціальної політики України від 23 березня 2012 року № 158 „Про затвердження стандартів надання послуг соціальної підтримки населенню за принципом „єдиного вікна”. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0146-15>.

Наказ, М.С.П.У. (2012). Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>.

Наказ, М.С.П.У. (2013). Про затвердження Державного стандарту денного догляду. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13>.

Наказ, М.С.П.У. (2013). Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13).

Наказ, М.С.П.У. (2013). Про затвердження Порядку та методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проведення. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://cct.com.ua/2014/27.12.2013\\_904.htm](http://cct.com.ua/2014/27.12.2013_904.htm).

Наказ, М.С.П.У. (2014). Методичні рекомендації з розрахунку вартості соціальних послуг. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/documents/818.html?PrintVersion>.

Наказ, М.С.П.У. (2014). Про внесення до Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat\\_id=102036](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=102036).

Наказ, М.С.П.У. (2014). Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/FN007753.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/FN007753.html).

Наказ, М.С.П.У. (2014). Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14).

Наказ, М.С.П.У. (2014). Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1076-14>.

Наказ, М.С.П.У. (2015). Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15>.

Наказ, М.С.П.У. (2015). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=186204&cat\\_id=107177](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177).

Наказ, М.С.П.У. (2016). Методичні рекомендації щодо організації соціального замовлення соціальних послуг. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art\\_id=189222&cat\\_id=102036](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=2BDA1CEDC834170B8E7B54D2351B019D.app1?art_id=189222&cat_id=102036).

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги паліативного догляду. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0247-16>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги стаціонарного догляду осіб, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0432-16>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1359-16>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1367-16#n13#n13>.

Наказ, М.С.П.У. (2016). Про затвердження кваліфікаційної характеристики професії «Фахівець із соціальної роботи. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art\\_id=187470&cat\\_id=185221](http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=187470&cat_id=185221).

Наказ, М.С.П.У. (2017). Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

Наказ, М.С.П.У. (2017). Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17>.

Нікітченко, Л. О., Никитченко, Л. А., & Nikitchenko, L. O. (2011). Модель професійної підготовки майбутніх учителів природничих дисциплін.

Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів соціальних служб для молоді. (I). К.: ДЦССМ, (2003), 762.

О волонтерах и для волонтеров. (1998). Сборник учебных и методических материалов, посвященный деятельности добровольцев в еврейских благотворительных фондах. За ред. Т. Семьгина. К.: КИСОР, 17-96.

Озерський, І. В. Соціально-психологічна підтримка бійців ато у кризових умовах та критичних ситуаціях бойових дій. Соціально-гуманітарні науки, економіка, право: нові виклики, практика інновацій, 170.

Орзих, М. (1996). Регионализм в Украине: критический анализ современной ситуации. Юридический вестник. (4), 64.

Павленок, П. Д. (2004). Основи соціальної роботи : підручник. М. : ИНФРА-М, 402.

Панина, Н. В. (2002). Технологія соціологічного дослідження : курс лекцій. К. : Наук. думка, 255.

Патнэм, Р. (1995). Процветающая комьюнити, социальный капитал и общественная жизнь. Мировая экономика и международные отношения, (4), 77-86.

Пей, І. М. (1997). Сообщество как основа социальной политики и социального действия. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики. М.: Аспект Пресс, 51-54.

Семигіна, Т. (2015). Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи. Вісник АПСВ. (1), 6-11.

Пейн, М. (2000). Сучасна теорія соціальної роботи. К. : Б.В., 456.

Петренко, Т. В. (2014). Методичні засади підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у громаді.

Петренко, Т. В. (2017). Соціальна робота у громадах.

Погорілий, О. І. (1996). Соціологічна думка ХХ століття. Навчальний посібник. К.: Либідь, 224.

Попович, Г. М. (2004). Умови інституціалізації соціальної роботи в Україні. Автореферат на здобуття наукового ступеню кандидата соціологічних наук. К.

Попович, С. (1968). Административное право: общая часть. Прогресс, 544.

Постанова К. М. У. (2008). Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF>

Постанова К.М.У. (2013). Про затвердження Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/573-2013-%D0%BF>.

Постанова К.М.У. (2015). Про внесення змін до Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/495-2015-%D0%BF>

Постанова К.М.У.(1996). Про затвердження типового положення про управління соціального захисту населення районної, районної у містах Києві та Севастополі державної адміністрації. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/461-96-%D0%BF/print1452625628384404>.

Постанова, К. М. У. (2004). Про затвердження Порядку призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/558-2004-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2007). Про затвердження Порядку надання інвалідам та дітям-інвалідам реабілітаційних послуг (зі змінами). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/80-2007-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2008). Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2012). Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2012). Про облік внутрішньо переміщених осіб. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2013). Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2013). Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2013). Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/324-2013-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2014). Про облік внутрішньо переміщених осіб. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF>.

Постанова, К. М. У. (2013). Про затвердження Порядок взаємодії центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування установ, закладів, організацій, що залучаються до виявлення та здійснення

соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/895-2013-%D0%BF>.

Президента, У. (2015). Про додаткові заходи щодо соціального захисту учасників антитерористичної операції. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/150/2015>.

Приховані резерви самоврядування. (2001) / [упор. : Ю. Сас]. Черкаси : ЧОО КВУ, 37.

Пухтинський, М. (1996). Система місцевого самоврядування в Україні. Вісник УАДУ, (1), 68-90.

Пэйн, К. (1996). Системный подход // Практика социальной работы/под ред. Кристофера Ханвея и Терри Филпота. К.: Асоціація психіатрів України.

Радаев, В. В. (1996). Штомпка П. Социология социальных изменений. Социологический журнал, (3-4), 416.

Рамон, Ш. (2000). Західна і Східна Європа: соціальна політика і соціальна робота. Соціальна робота в Україні: перші кроки. К.: КМ Академія, 8.

Розпорядження Кабінету Міністрів України (2014). Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.

Розпорядження, К. М. У. (2007). Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-%D1%80>

Розпорядження, К. М. У. (2013). Про затвердження Плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2013-%D1%80>.

Ромм, М. В., & Ромм, Т. А. (1999). Теория социальной работы: учебное пособие. Новосибирск: НГУ, 64.

Саакян, В. Э. (2002). Проявление и тенденции развития общины и общинности в Армении: автореф. дис... канд. социол. наук: 22.00.03. Ереван, 21.

Семеренська, О. В. (2015). Основні функції фахівців із соціальної роботи в Україні та Великій Британії. Педагогіка та психологія, (47), 259-267.

Семигіна, Т. (2001). Робота в громаді як складова діяльності соціального працівника. Соціальна політика і соціальна робота, (4), 32-50.

Семигіна, Т. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К.: КМ Академія, 154-157.

Семигіна, Т. (2004). Соціальна робота: навч. посібник/за ред. Т. Семигіної, І. Григи. К.: Вид. дім "КМ Академія".

Семигіна, Т. (2005). Соціальні послуги на рівні громади: український досвід і перспективи. 134

Семигіна, Т. (2015). Розвиток власних теорій соціальної роботи: глобальні тенденції // Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (15 – 16 березня 2018 року, Київ) / За ред. Ю.М. Швалба. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. С. 90-194. [Електронний ресурс]. Режим доступу:

<http://psy.univ.kiev.ua/ua/scientificpublications/rozvyvalnyi-potentsial-suchasnoi-sotsialnoi-roboty-metodolohii-ta-tekhnohohii>.

Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К. : Вид. дім «КМ Академія», 180.

Семигіна, Т. В. (2005). Теорії і методи соціальної роботи: підручник для студ. вищ. навч. закл. К.: Академвидав.

Семигіна, Т. В. (2006). Модель соціального планування на місцевому рівні. Наукові записки НаУКМА, 59, 61-67.

Семигіна, Т. В. (2007). Організація надання соціальних послуг на рівні громади як загальна тенденція розвитку соціальної роботи. Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг, 35-39.

Семигіна, Т. В., & Лиховид, Д. О. (2015). Як перетворити населення на спільноту? (Соціально-технологічні аспекти розвитку територіальної громади). Наукові записки НаУКМА. Соціологічні науки, (174), 81-85.

Семигіна, Т. В., Грига, І. М., & Шевчук, І. С. (2001). Введення у соціальну роботу: Навч. посібник. К.: Фенікс.

Семигіна, Т. (2018). Розвиток власних теорій соціальної роботи: глобальні тенденції // Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (15 – 16 березня 2018 року, Київ) / За ред. Ю.М. Швалба. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. С. 90-194. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://psy.univ.kiev.ua/ua/scientificpublications/rozvyvalnyi-potentsial-suchasnoi-sotsialnoi-roboty-metodolohii-ta-tekhnohohii>

Семигіна, Т. В. (2001). Введення у соціальну роботу: навчальний посібник. К.: Фенікс, 20.

Семигіна, Т. В. (2004). Робота в громаді: практика й політика. К.: Видавничий дім «КМ Академія», 180.

Семигіна, Т. В. (2007). Організація надання соціальних послуг на рівні громади як загальна тенденція розвитку соціальної роботи. Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг, 35-39.

Семигіна, Т. В. (2007). Соціальна робота (теорія і практика): навчальний посібник. К.: ІПК ДСЗУ, 341.

Семигіна, Т., & Лиховид, Д. (2015). Моделі та форми громадської активності у територіальних громадах. Нова парадигма, (128), 171-177

Сидоров, В. (1999). Діяльність соціального працівника: рольовий аспект. Соціальна політика і соціальна робота. (3-4), 41-81.

Сидоров, В. Н. (2000). Деятельность социального работника: роли, функции и умения. М.: СТИ МГУС, 90.

Сидоров, В. Н. (2001). Теория и практика групповой социальной работы. Ч.1. Исходные концепты групповой социальной работы: учебно-методическое пособие. Донецк, ДОЦССМ, 44.

Сівков, С. (2005). Концептуальне визначення сутності поняття місцевого самоврядування. Управління сучасним містом, (1-2), 235-241.

Сільська громада та громадський побут. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://litopys.org.ua/istkult2/ikult208.htm>. Назва з екрану.

Сірий, Є. В. (2004). Соціологія. К.: Атіка, 480.

Скажи жизни «Да». Уикенд. 2003, 5.

Скоциляс, А. (2001). Від традиційної політики до політики громад. Громадські ініціативи. (3), 13-22.

Скуратівський, В. А., Шевченко, М. Ф. (1998). Соціальні системи та соціологічні методи дослідження: навч. посіб. Вид-во УАДУ., 188.

Слозанська, Г. І. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». К.: Університет «Україна», (12). 113-118.

Слозанська, Г. (2016). Забезпечення доступу до соціальних послуг в умовах об'єднаних територіальних громад. *Social Work and Education*, 2(2).

Слозанська, Г. (2017). Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. Молодь і ринок, (2), 68-73.

Слозанська, Г. І. (2011). Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Австралії (Doctoral dissertation, Редакційно-видавничий відділ Тернопільського національного педагогічного університету).

Слозанська, Г. І. (2017). Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. Щомісячний науково-педагогічний журнал Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка «Молодь і ринок». м. Дрогобич, № 2 (145), 68-74.

Слозанська, Г. І. (2017). Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи в об'єднаній територіальній громаді. Формування професіоналізму фахівця в системі безперервної освіти : збірник наукових праць за матеріалами VII Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції, 20-21 квітня 2017 р. / ДВНЗ «Перейслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди» [наук. Ред. В. П. Коцур, Д. С. Мазоха]. Київ : Міленіум, 40-43.

Слозанська, Г. І. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка. Старобільськ, № 1 (306). Ч.1., 264-276.

Слозанська, Г. І. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. Збірник наукових праць [Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»], (12), 113-119.

Слозанська, Г. І. (2016). Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. Збірник наукових праць [Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»], (12), 113-119.

Слозанська, Г. І. (2017). Діяльність територіальних центрів соціального обслуговування: перспективи розвитку із проекцією на надання соціальних послуг у територіальних громадах. Соціальна робота: виклики сьогодення: Збірник наукових праць за матеріалами VI Всеукраїнської науково-практичної

конференції / за заг. ред. В. А. Поліщук, С. М. Калаур, Г. І. Слозанської. Тернопіль: ФОП Осаца Ю.В., 160.

Слозанська, Г. І. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка. Старобільськ, 1 (306). Ч.1, 290.

Сміт, П. Розвиток місцевої спільноти. Спільнота: посібник із будівництва спільноти (команди). Західноукраїнський ресурсний інтернет-портал дистанційної освіти з суспільно-гуманітарних наук – <http://www.zurc.org.ua>

Софій, О., & Клеманська, Л. (2001). Громада–це... Деякі думки щодо курсу “Розвиток громади”(ІМГС). Громадські ініціативи, (3), 9-10.

Соціальна робота в Україні, С. (2004). Навч. посібник для вищ. навч. закл., І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченка та ін.[За заг. ред. І. Д. Зверевої, Г. М. Лактіонової]. К.: Центр навчальної літератури, 256.

Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під редакцією В. Полтавця. К.: Видавничий дім “КМ Academia”, 2000., 236.

Шашків, Б. І. (2005). Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення : правові питання. Право України : Юрид. журнал. (1), 76-79.

Стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні. 2012. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80>

Страшун, Б. А. (1976). Социализм и демократия: социалистическое народное представительство. Международные отношения, 207.

Сусак, Т. І. (2008). Формування у студентів професійних вмінь щодо соціального супроводу різних груп клієнтів.

Танчин, І. З. (2005). Соціологія : навч. посіб. Л. : Укр. акад. друкарства, 360.

Теорія і практика соціальної роботи. Під заг. ред. В.Н. Ярьскою. Саратов, 1995. С.45-62.

Тернер, Дж. (1985). Структура социологической теории ; [пер. с англ.]. М.: Прогресс,472.

Титаренко, Т. М. (2003). Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. К.: Либідь, 376.

Трубавіна, І. М. (2009). Теоретико-методичні основи соціально-педагогічної роботи з сім'єю. Луганськ: Луганський національний університет ім. Т. Шевченка.

Тюптя, Л. Т. (2008). Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. К. : Знання., 2008, 574.

Тюптя, Л. Т. & Іванова, І. Б. (2004). Соціальна робота: торія і практика : навч. посіб. К. : ВМУРОЛ «Україна», 408.

Тюптя, Л. Т. (2017). Соціальна робота. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [pidruchniki.ws](http://pidruchniki.ws).

Уиттлси, Д. (1957). Региональная концепция и региональный метод. Американская география. Современное состояние и перспективы / Сост. П. Джемс, К. Джонс, 37-80.

України, З. (1991). Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/875-12>.



України, З. (1993). Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту. Відомості Верховної Ради, (45).

України, З. (1994). Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні. Відомості Верховної Ради України, (4), 18.

України, З. (1995). Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/20/95-%D0%B2%D1,80>.

України, З. (1997). Про місцеве самоврядування в Україні. Відомості Верховної Ради України, (24), 170.

України, З. (1999). Про гуманітарну допомогу. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1192-14>.

України, З. (2000). Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії. Відомості Верховної Ради, (48), 409.

України, З. (2000). Про психіатричну допомогу. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>, 1489-14.

України, З. (2001). Про охорону дитинства. Відомості Верховної Ради, (30), 142-150.

України, З. (2001). Про попередження насильства в сім'ї. Закон від, 15(11).

України, З. (2001). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06. 2001 № 2558-III. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

України, З. (2003). Про соціальні послуги. Із змінами та доповненнями. Відомості Верховної Ради, (45), 358.

України, З. (2005). Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків. Закон від, 8(09).

України, З. (2005). Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>.

України, З. (2006). Про реабілітацію інвалідів в Україні. Відомості Верховної Ради, (2-3), 36-42.

України, З. (2008). Про оздоровлення та відпочинок дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/375-17>.

України, З. (2009). Про Загальнодержавну програму «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини» на період до 2016 року. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1065-17>.

України, З. (2009). Про затвердження Порядку проведення державної атестації дитячих закладів оздоровлення та відпочинку і присвоєння їм відповідних категорій. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/426-2009-%D0%BF>.

України, З. (2010). Про здійснення державних закупівель. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2289-17>.

України, З. (2011). Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації

надання адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/888-19>.

України, З. (2011). Про волонтерську діяльність. Відомості Верховної Ради України (ВВР), (42), 3236-17.

України, З. (2011). Про протидію торгівлі людьми. . [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://la-strada.org.ua/ucp\\_mod\\_news\\_list\\_show\\_140.html](http://la-strada.org.ua/ucp_mod_news_list_show_140.html).

України, З. (2011). Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк. Голос України від, 14-04.

України, З. (2012). Про зайнятість населення. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua>.

України, З. (2012). Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2011-12>.

України, З. (2013). Про благодійну діяльність та благодійні організації. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5073-17/para3, \(3\)](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5073-17/para3, (3)).

України, З. (2013). Про громадські об'єднання. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4572-17/para3,\(3\)](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4572-17/para3,(3)).

України, З. (2014). Про вищу освіту.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.

України, З. (2014). Про державну допомогу сім'ям з дітьми.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2334-14>.

України, З. (2014). Про попередження насильства в сім'ї. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2789-14>.

України, З. (2014). Про психіатричну допомогу.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1489-14>.

України, З. (2014). Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

України, З. (2014). Про співробітництво територіальних громад. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>.

України, З. (2015). Про добровільне об'єднання територіальних громад. Відомості Верховної Ради (ВВР), (13), 157-19.

України, З. (2015). Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2342-15>.

України, З. (2015). Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1706-18>.

України, З. (2015). Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2623-15>.

України, З. (2017). Про оздоровлення та відпочинок дітей. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/375-17>).

України, З. (2017). Про протидію поширенню хвороб, зумовлених вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ), та правовий і соціальний захист людей, які живуть з ВІЛ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2861-17>.

України, З. (2017). Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3160-17>.

України, Р. К. М. (2012). Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1>.

України, Р. К. М. (2014). Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1,80,n8>.

України, У. П. (2001). Про Стратегію подолання бідності. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/637>.

Українська громада. (2016). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ukrhromada.org/ua/about/hromada-shortly/>.

Улановский, А. М. (2009). Конструктивизм, радикальный конструктивизм, социальный конструкционизм: мир как интерпретация. Вопросы психологии, (2), 37.

Уроки зменшення шкоди: навчальний посібник. (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.aidslessons.org.ua/ua/uroki/ii-uroven/146-urok-14-kompleksni-modeli-sotsialnoji-roboti.html>.

Филатова, Е. В. (2004). Теория социальной работы : учебное пособие. Кемерово : Кузбассвузиздат, 96.

Фирсов, М. В. & Студенова, Е. Г. (2001). Теория социальной работы: учеб. пособие. М.: Гуманит. изд. центр Владос, 432 .

Філь, О. А. (2008). Теоретичний аналіз конкурентоздатності організацій в умовах організаційного розвитку. Актуальні проблеми психології, 1, 21-22.

Фирсов, М. В. (2002). Психологія соціальної роботи : зміст та методи психосоціальної практики : учеб. посібник для студ. вищ. навчань, закладів. М. : «Академія», 192.

Фіцула, М. М. (2000). Педагогіка. К.: Академія, 111-120.

Хміль, Ф. І. (2003). Основи менеджменту: підручник. К.: Академвидав.

Холостова, Е. (1998). Теория социальной работы: учебник. М.: Юрист, 334.

Холостова, Е. И. & Сорвина, А. С. (2001). Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. М.: ИНФРА, 427.

Холостова, Е., Кононова, Л. & Вдовина, М. (2014). Теория социальной работы : учебник для бакалавров. М. : Издательство Юрайт, 345.

Холостова, Є. І. (2002). Технології соціальної роботи: підручник за заг. ред. проф. М.: ИНФРА. М, 400.

Хорев, Б. С. (1981). Территориальная организация общества: актуальные проблемы регионального управления и планирования в СССР. Мысль, 320.

Чейнен, Г. (1997). Из тіней. Асоціація психіатрів України–Амстердам-Київ.

Черкаський, І. (1928). Громадський (копний) суд на Україні-Русі XVI–XVIII вв. Праці комісії для виучування історії західноруського та українського права. (13), 255.

Чернета, С. Ю., & Cherneta, S. Y. (2010). Соціальний педагог в системі соціально-правового захисту дітей та молоді.

Черниш, О. І. (2006). Теоретико-методологічні засади формування нових механізмів державного регулювання в сфері соціально значимих послуг : автореф. дис... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02. Донец. держ. ун-т упр. Донецьк, б. в., 39.

Чернов, С. І. (2014). Текст лекцій з дисципліни “Публічне адміністрування”; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 7.

Чміленко, Г. М. (2005). Адміністративні послуги в Україні. Юрид. вісн. (2), 86-93.

Шанскова, Т. І. (2005). Актуальні тенденції у підготовці майбутніх соціальних педагогів до соціально-педагогічного супроводу сімей. Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка, (21), 142-145.

Шевців, З. М. (2012). Основи соціально-педагогічної діяльності: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 85-111.

Штоф, В. А. (1975). Формы и методы научного познания./Диалектический материализм. Учебное пособие для аспирантов нефилософских специальностей. М.: Высш. школа, 343-371.

Щепанський, Я. (1969). Элементарные понятия социологии: Пер. с пол. Прогресс. 240.

Щепанський, Я. (1969). Элементарные понятия социологии: Пер. с пол. Прогресс. 240.

Энциклопедия социальной работы. (1993-1994). В 3 т. Т.3.: Пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 446.

Ягупов, В. В. (2002). Педагогіка: навч. посібник. К.: Либідь, 560, 1

Яхно, Т. П. (2012). Конфліктологія та теорія переговорів. навч. посіб./ГП Яхно, Ю Куревіна. К.: Центр учбової літератури, 168.

Agranoff, R. (1977). Services Integration. In: W. F. Anderson, B. J. Frieden, M. J. Murphy (Eds.). Managing Human Services (p. 527-561). Wash., D. C: International City Management Association.

Aksan, N., Kısac, B., Aydın, M., & Demirbuken, S. (2009). Symbolic interaction theory. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 1(1), 902-904.

Album, D. (1995). Hvordan går det med Goffman og Garfinkel? Teorier om samhandling ansikt til ansikt. Sosiologisk tidsskrift, 4, 245-262.

Antony, B., & Kaushik, A. (2010). Social Action: Concept and Principles. Social Work Intervention with Communities and Institutions, 214.

Arvand, J., Shafiabadi, A., Falsafinejad, M. R., & Naderi, N. (2012). Depression in patients with chronic hepatitis B: an experience on individual solution-focused therapy. Gastroenterology and Hepatology from bed to bench, 5(3), 166.

Austin, D. (2000). Social work and social welfare administration: A historical perspective. The handbook of social welfare management, 27-54.

Badger, S. (1998). Lexicon of Terms and Concepts in Public Administration, Public Policy and Political Science.

- Bagley, C., & Ramsay, R. (1986). Sexual abuse in childhood: Psychosocial outcomes and implications for social work practice. *Journal of Social Work & Human Sexuality*, 4(1-2), 33-47.
- Bailey, R. V. (1975). *Radical social work*. Random House Inc. 170.
- Baldock, P. (1974). *Community work and social work*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Baldwin, M. (2016). *Social work, critical reflection and the learning organization*. Routledge.
- Bandura, A. (1969). Social-learning theory of identificatory processes. *Handbook of socialization theory and research*, 213, 262
- Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). *Social learning theory*.
- Barker, R. (1995). *The Social Work Dictionary*. Washington: N-Press, 93.
- Bauman, Z. (1995). *Life in fragments: Essays in postmodern morality*.
- Beckett, C., & Horner, N. (2015). *Essential theory for social work practice*. Sage.
- Beels, C. C. (2009). Some historical conditions of narrative work. *Family Process*, 48(3), 363-78. Available at: <http://search.proquest.com/docview/218869106?Accountid=1229>.
- Bellah, R. N., Madsen, R. D., Sullivan, W. M., Swidler, A., & Tipton, S. M. (1985). *Habits of the heart: Individualism and commitment in American life*. Berkeley: University of California Press.
- Berg, I. K., De Jong, P., Center, M., & Hepworth, R. (2004). Building solution-focused partnerships in children's protective and family services. *American Humane*.
- Berry, W. (1996). Does community have a value? In W. Berry & B. Castro (Eds.), *Business and society: A reader in the history, sociology, and ethics of business* (pp. 74 – 79). London: Oxford University Press.
- Berzin, S., O'Brien, K., & Tohn, S. (2012). Working on What Works: A New Model for Collaboration. *School Social Work Journal*, 36(2).
- Bhattacharya, S. (2003). *Social Work: an integrated approach*. Deep and Deep Publications.
- Biklen, D. P. (1983). *Community Organizing: Theory and Practice*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Blaikie, N. (2009). *Designing social research*. Polity. 352 p.
- Bopp, G. & Bopp, M. (1998). *A Practical Guide to Building Sustainable Communities*. Calgary: Alberta, 68.
- Borden, W. (2000). The relational paradigm in contemporary psychoanalysis: Toward a psychodynamically informed social work perspective. *Social Service Review*, 74(3), 352-379.
- Bowen, M. (1966). The use of family theory in clinical practice. *Comprehensive psychiatry*, 7(5), 345-374.
- Brandell, J. R. (2004). *Psychodynamic social work*. Columbia University Press.
- Brennan, J. P., & Kaplan, C. (1993). Setting new standards for social work case management. *Psychiatric Services*, 44(3), 219-222.
- Brown, J. (1999). Bowen family systems theory and practice: Illustration and critique. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 20(2), 94-103.

Brun, C., & Rapp, R. C. (2001). Strengths-based case management: Individuals' perspectives on strengths and the case manager relationship. *Social work*, 46(3), 278-288.

Bryant, R. (1972). *Community Action*. *British Journal of Social Work*, (2). Ronnby, I. & Hutchinson, G.S. (2003). *Samfunnsarbeid i sosialt arbeid*. Gyldendal Akademisk. Oslo.

Burkett, I. C. (2001). Traversing the swampy terrain of postmodern communities: Towards theoretical revisionings of community development. *European Journal of Social Work*, 4(3), 233-246.

Burns, D., Hambleton, R., & Hoggett, P. (2001). *The politics of decentralisation: revitalising local democracy*. Macmillan.

Burns, T., Catty, J., Dash, M., Roberts, C., Lockwood, A., & Marshall, M. (2007). Use of intensive case management to reduce time in hospital in people with severe mental illness: systematic review and meta-regression. *Bmj*, 335(7615), 336.

Burns, T., Fioritti, A., Holloway, F., Malm, U., & Rössler, W. (2001). Case management and assertive community treatment in Europe. *Psychiatric Services*, 52(5), 631-636.

Butler, B., Sproull, L., Kiesler, S., & Kraut, R. (2002). Community effort in online groups: Who does the work and why. *Leadership at a distance: Research in technologically supported work*, 171-194.

Cardona-Cardona, Josefa, Juan-José Montaña-Moreno, and José F. Campos-Vidal. "Definition of Intervention Contexts in Social Casework Practice: Predictor Variables." *British Journal of Social Work* (2016): bcv142.

Challis, D., & Davies, B. (1986). *Case management in community care*. Gower.

Chamberlain, R., & Rapp, C. A. (1991). A decade of case management: A methodological review of outcome research. *Community Mental Health Journal*, 27(3), 171-188.

Checkoway, B. (1995). Six strategies of community change. *Community development journal*, 30 (1), 2-20.

Christ, G. H., & Sormanti, M. (2000). Advancing social work practice in end-of-life care. *Social Work in Health Care*, 30(2), 81-99.

Cohen, E., & Lotan, R. (2014). *Designing Groupwork: Strategies for the Heterogeneous Classroom*. Third Edition. Teachers College Press, 236.

Cohen, A. P. (1985). *The symbolic construction of community*. New York : Tavistock Publication and Ellis Horwood Limited.

Collins, A., Pancoast, D. (1976). *Natural Helping Networks*. Wash., D. C: National Association of Social Workers.

Compton, B. R. og B. Galaway: *Social Work Processes*. 3.utgave. Homewood Ill. Dorsey 1984. 142.

Corcoran, J., & Pillai, V. (2007). A review of the research on solution-focused therapy. *British Journal of Social Work*, 39(2), 234-242.

Cottrell, A. H. (1964). *Theory of crystal dislocations*. 91 p.

Cournoyer, B. R. (2016). *The social work skills workbook*. Cengage Learning.

Cowley, A. D. S. (1993). Transpersonal social work: A theory for the 1990s. *Social work*, 38(5), 527-534

Davis, Martin (2000), *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*, (eds.) Blackwell Publishers, Massachusetts, pp.317-318.

De Fátima de Campos Françaço, Maria, and Roosevelt Moisés Smeke Cassorla. "Rewards and frustrations of being a social worker: A qualitative study." *Journal of Social Work Practice* 18.2 (2004): 211-221.

Definition of Community Work: Community Work Knowledge and Skills. Website of Community Work Education and Training Network. (2016). Available at: [http://www.cwetn.org/aandq/Definition\\_of\\_Community\\_Work.htm](http://www.cwetn.org/aandq/Definition_of_Community_Work.htm).

Doel, M., & Marsh, P. (2017). *Task-centred social work*. Routledge. 160 p.

Dominelli, L. (2002). *Feminist social work theory and practice*. Palgrave Macmillan.

Dominelli, L. (2009). *Introducing Social Work*, Polity Press, Cambridge: 12 - 14.

Dominelli, L. (2010). *Social work in a globalizing world*. Polity.

Donovan, J., Rose, D., & Connolly, M. (2017). *A Crisis of Identity: Social Work Theorising at a Time of Change*. *The British Journal of Social Work*, bcw180.

Dougherty, J. (1971). *Contending Theories of International Relations*. N.-Y.: Harper & Row, 348.

Douglas, T. (2002). *Basic groupwork*. Routledge, 2nd edition, 150.

Douglas, T. (1979). *Group Processes in Social Work*, John Wiley & Sons, Chichester.

Dunham, A. (1958). *Community welfare organization: principles and practice*. Crowell, 480.

Dunham, H. W. (1948). *Social psychiatry*. *American Sociological Review*, 183-197.

Dustin, D. (2016). *The McDonaldization of social work*. Routledge.

Eagle, N., & Pentland, A. S. (2006). *Reality mining: sensing complex social systems*. *Personal and ubiquitous computing*, 10(4), 255-268.

Eden, C. (1992). *On the nature of cognitive maps*. *Journal of management studies*, 29(3), 261-265.

Emerson, R. M. (1976). *Social exchange theory*. *Annual review of sociology*, 2(1), 335-362.

*Encyclopedia of governance: in 2 volumes / [Mark Bevir (Ed.) et al.]*. (2007). London : SAGE Publications Ltd. (1),1028.

Erikson, E. H. (1994). *Identity: Youth and crisis* (No. 7). WW Norton & Company,

Erikson, E. H., & Erikson, J. M. (1998). *The life cycle completed* (extended version). WW Norton & Company.

Fellin, P. (2001). *The community and the social worker* (3rd ed.). Itasca, IL: F. E. Peacock.

Fellin, P. (2001). *Understanding American communities. Strategies of community intervention*, 6th edition. Itasca, IL: FE Peacock Publishers, Inc.

Fischer, J. (1973). *Is casework effective? A review*. *Social work*, 18(1), 5-20.

Fook, J. (1993). *Radical casework: A theory of practice*. Allen & Unwin.

Ford, R. (1994). *The McDonaldization of Society: An investigation into the changing character of contemporary social life*. *Clinical Sociology Review*, 12(1), 25.

Friedlander, W. (1976). *Concepts and methods of social work*. Prentice Hall Professional, 243.

- Friedlander, W.A. (1977). *Introduction to Social Welfare*, Prentice Hill, New Delhi.
- George, C. M. (2008). Solution - Focused Therapy: Strength - Based Counseling for Children With Social Phobia. *The Journal of Humanistic Counseling*, 47(2), 144-156.
- Georgoussi, E. (2003). "Research Note Social workers in Greece: how they spend their working hours." *European Journal of Social Work* 6.1, 65-71.
- Germain, C. B., & Gitterman, A. (1996). *The life model of social work practice: Advances in theory & practice*. Columbia University Press.
- Giddens, A. (1988). *Social theory today*. Stanford University Press, 1988 –Social Science, 428 p
- Giddens, A. 3. 1. 14. (2003). Sociálna práca študijný program: sociálny a misijný pracovník s rómskou komunitou.
- Gilchrist, A. (2000) 'Community work in the UK – an overview' ACW Talking Point No. 191.
- Gilchrist, A. (2006). *Community work in the UK—a continuing journey*. Unter: <http://ebookbrowse.com/acw-talking-point-cd-in-the-uk-revised-dec-05-pdf70335566>.
- Ginsberg, L. (Ed.). (1998). *Social work in rural communities* (3rd ed.). Alexandria, VA: Council on Social Work Education .
- Gitterman, A., & Schulman, L. (Eds.). (2005). *Mutual aid groups, vulnerable and resilient populations, and the life cycle*. Columbia University Press.
- Gitterman, A. (2009). *Encyclopedia of social work with groups*. Routledge, 332.
- Gojová, A. (2008). *Community social work*. Ostrava, 69 p.
- Goldstein, H. (1973). *Social Work Practice; a Unitary Approach*. Columbia.
- Google Scholar. *Casework, case management in socialwork*. (2017). Available at [https://scholar.google.com/scholar?start=70&q=what+is+casework+case+management+in+social+work&hl=uk&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?start=70&q=what+is+casework+case+management+in+social+work&hl=uk&as_sdt=0,5)
- GoogleScholar. (2016). *Roles of social workers*. Available at [http://in+in+&btnG=&hl=uk&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1](http://in+in+&btnG=&hl=uk&as_sdt=0%2C5&as_vis=1)
- Gordon, H., & Lee, G. (1953). *Theory and Practice of Social Case Work*. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 118(3), 271-272.
- Gostautas, A., Cepukienė, V., Pakrošnis, R., & Fleming, J. S. (2005). *Reports of Empirical Studies: The Outcome of Solution-Focused Brief Therapy for Adolescents in Foster Care and Health Care Institutions*. *Baltic Journal of Psychology*, 6(2).
- Grant, A. M. (2011). *The Solution-Focused Inventory—A tripartite taxonomy for teaching, measuring and conceptualising solution-focused approaches to coaching*. *The Coaching Psychologist*, 7(2), 98-106.
- Gray, M., & Webb, S. (Eds.). (2012). *Social work theories and methods*. Sage.
- Greene, R. R. (Ed.). (1999). *Human behavior theory and social work practice*. Transaction Publishers.
- Gulbenkian Study Group. (1968). *Community work and social change*.
- Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *POSDCORB*. Institute of Professional Administration, New York.
- Gursansky, D. (2003) *.Case Management: Policy, Practice and Professional Business / D. Gursansky, J. Harvey*. New York : Columbia University Press, 238 p.



- Hall, J. A., Carswell, C., Walsh, E., Huber, D. L., & Jampoler, J. S. (2002). Iowa case management: Innovative social casework. *Social work*, 47(2), 132-141.
- Harris, J. (1999). State social work and social citizenship in Britain: From clientelism to consumerism. *The British Journal of Social Work*, 29(6), 915-937.
- Harrison, Spencer H., and Elizabeth D. Rouse. "Let's dance! Elastic coordination in creative group work: A qualitative study of modern dancers." *Academy of Management Journal* 57.5 (2014): 1256-1283.
- Hartl, P. (1997). *Komunita obanská a komunita terapeutická*. Praha, SLON.
- Hasenfeld, Y. (2009). *Human services as complex organizations*. Sage Publications.
- Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan. 272 p.
- Hollis, F. (1964). *Casework: a psychosocial therapy*. New York: Random House. 204.
- Hornby, A. S., Cowie, A. P., & Lewis, J. W. (1974). *Oxford advanced learner's dictionary of current English (Vol. 4)*. London: Oxford University Press, 1580.
- Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). *Five theories in social work*, 260 p.
- Huxley, P. (1993). Case management and care management in community care. *The British Journal of Social Work*, 23(4), 365-381.
- Hyde, B. (2013). Mutual aid group work: Social work leading the way to recovery-focused mental health practice. *Social Work with Groups*, 36(1), 43-58.
- Insight 25: The Role of the Social Worker in the 21st Century. Available at <http://www.gov.scot/resource/doc/47121/0020821.pdf>.
- Intagliata, J. (1982). Improving the quality of community care for the chronically mentally disabled: The role of case management. *Schizophrenia Bulletin*, 8(4), 655-674.
- James, A. (2004). The McDonaldization of Social Work—or “Come Back Florence Hollis, All Is (or Should Be) Forgiven”. *Reflecting on social work—Discipline and profession*, 37-54.
- Jana gaBrielová, M., & PeTra gaJDošová, M. (2010). Community social work. Merit of human potential in regional development, 32.
- Kamerman, S., Kahn, A. (1976). *Social Service in the United States: Policies and Program*» Philadelphia: Temple University Press.
- Kanel, K. (2014). *A guide to crisis intervention*. Cengage Learning.
- Kidneigh, J. C. (1950). Social work administration: An area of social work practice?. *Social work journal*, 57-79.
- Kieran, O., Munford, R., O'Donoghue, K., & Nash, M. (2005). *Social work theories in action*. Jessica Kingsley Publishers
- Kirst-Ashman, K. K., & Hull Jr, G. H. (2014). *Brooks/Cole empowerment series: Generalist practice with organizations and communities*. Cengage Learning.
- Kohut, H. (2011). *The Search for the Self: Selected Writings of Heinz Kohut 1978-1981*. Karnac Books.
- Konopka, G. (1958). *Eduard C. Lindeman and social work philosophy*. U of Minnesota Press.
- Konopka, G. (1963). *Social group work: A helping process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 307.

Kramer, R. M. (1969). *Participation of the poor: comparative community case studies in the war on poverty*. Prentice Hall.

Kramer, R. M., & Specht, H. (1983). *Readings in community organization practice*. Prentice-Hall, 443.

Kvarnström, S., Willumsen, E., Andersson-Gäre, B., & Hedberg, B. (2011). How service users perceive the concept of participation, specifically in interprofessional practice. *British Journal of Social Work*, 42(1), 129-146.

Lam, C., & Yuen, M. (2008). Applying solution - focused questions with primary school pupils: a Hong Kong teacher's reflections. *Pastoral Care in Education*, 26(2), 103-110.

Lin, N. (2002). *Social capital: A theory of social structure and action* (Vol. 19). Cambridge university press.

Lindeman, E. (1921). *The community: An introduction to the study of community leadership and organization*. Association Press.

Liu, G., Wang, Y., Orgun, M. A., & Lim, E. P. (2013). Finding the optimal social trust path for the selection of trustworthy service providers in complex social networks. *IEEE Transactions on Services Computing*, 6(2), 152-167.

Lowy, L. (1982). Social group work with vulnerable older persons: A theoretical perspective. *Social work with Groups*, 5(2), 21-32.

Mackay, T. & Zufferey, C. (2014). 'A who doing a what?': identity, practice and social work education. *Journal of Social Work*. Available at <http://dx.doi.org/10.1177/1468017314549537>.

Marion, C. (2010). Standards of practice for case management. *Case Management Society of America*, 30 p.

Mathew, A. (2010). Basics of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 25.

Mattessich, P., & Monsey, B. (1997). *Community building: What makes it work*.

Mayer, J. E., & Timms, N. (1970). The client speaks: Working class impressions of casework. 190.

McDonald, C. (2006). *Challenging social work: The institutional context of practice*. Palgrave Macmillan, 256.

McMillen, W. (1946). *Community organization for social welfare*, 110.

Merton, R. K., & Kitt, A. S. (1950). Contributions to the theory of reference group behavior. *Continuities in social research: Studies in the scope and method of "The American Soldier"*, 40-105.

Minkler, M., & Wallerstein, N. (2012). Introduction to community organizing and community building. *Community organizing and community building for health and welfare*, 5-26.

Mirande, A. M. (1968). Reference group theory and adolescent sexual behavior. *Journal of Marriage and the Family*

Mishra, P.D. (1992), *Social Work – Philosophy and Methods*, Inter India Publications, New Delhi.

Mishra, S. (2016). *Concept and Significance of Public Administration. Public Administration: Approaches and Applications*, 1.

Misra, P. D. (1994). *Social Work Philosophy and Methods*. Inter-India Publications.

- Misra, P. D. (2010). Practice of Social Casework. *Social Work Intervention with Individuals and Groups*, 46.
- Mizrahi, T., & Davis, L. (Eds.). (2008). *The Encyclopedia of Social Work: 4 Volume Set*. OUP USA.
- Moser, C. A., & Kalton, G. (2017). *Survey methods in social investigation*. Routledge, 555 p.
- Mueser, K. T., Bond, G. R., Drake, R. E., & Resnick, S. G. (1998). Models of community care for severe mental illness: a review of research on case management. *Schizophrenia bulletin*, 24(1), 37-74.
- Murdach, A. D. (2007). Situational approaches to direct practice: Origin, decline, and re-emergence. *Social work*, 52(3), 211-218.
- Murphy, C. (1994). The writing center and social constructionist theory. *Intersections: Theory-practice in the writing center*, 25-38.
- Murugan, M. S. (2014). *Social Welfare Administration*. Available at <https://play.google.com/books/reader?id=NHtCAgAAQBAJ&%20hl=uk&printsec&pg=GBS.PA1>
- NASW Annual Report. (2009). *Social Work & Care Coordination*, NASW Press, Washington DC
- Návrh štandardov tréningovej sociálnej práce v obci so zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami. (2004). *Fond sociálneho rozvoja*, 44, 10-11.
- Nelsen, J. C. (1980). *Communication theory and social work practice*. – University of Chicago Press, 214.
- Netting, F. E., Kettner, P. M., McMurtry, S. L., & Thomas, M. L. (1997). *Social work macro practice*. 2d ed. New York: Longman. P. 106.
- Newsletter, Wilbur I. "What Is Social Group Work'?" *Proceedings of The National Conference of Social Work*, 1935, pp. 291-299.
- Norma, C. Lang. (2010). *Group work practice to advance social competence: A specialized methodology for social work*. Columbia University Press, 265.
- Northen, H., & Kurland, R. (2001). *Social work with groups*. Columbia University Press.
- Oelschlägel, D. (1983). Zur Entwicklung der Gemeinwesenarbeit in der BRD. *Gemeinwesenarbeit im Kontext lokaler Sozialpolitik*. Bielefeld. S, 171-186.
- Oliver, M., Sapey, B., & Thomas, P. (2012). *Social work with disabled people*. Palgrave Macmillan.
- Ortega, K. L. (2016). *Evaluating practicum student's' therapeutic effectiveness using solution focused brief therapy with Mexican American clients: A single case design* (Doctoral dissertation, The University of Texas Rio Grande Valley).
- Papell, C. P. (1998). Thinking about thinking about group work: Thirty years later. *Social work with Groups*, 20(4), 5-17.
- Papero, D. V. (1990). *Bowen family systems theory*. Prentice Hall.
- Parmar, A. (2014). Methods of Social Work and Its Role in Understanding Team Climate and Team Effectiveness for Organizational Development. *Journal of Sociology and Social Work*, 2 (1), 303-318.
- Parsons, R. J., Hernandez, S. H., & Jorgensen, J. D. (1988). Integrated practice: A framework for problem solving. *Social Work*, 33(5), 417-421

Parsons, R., Hernandez, S. H., Jorgensen, J.D. (2001). *Integrated Practice: A Frame-work for Problem Solving. Strategies of Community Interventions*. 6th ed./ Ed. by Rothman J., Erlich J. L., Tropman J. E. USA: F. E. Peacock Publishers, 205-206.

Partha, D., & David, P. A. (1994). Toward a new economics of science. *Research policy*, 23(5), 487-521

Parysek, J. J. (2001). *Podstawy gospodarki lokalnej*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań, 240.

Pattison, E. M., Defrancisco, D., Wood, P., Frazier, H., & Crowder, J. (1975). A psychosocial kinship model for family therapy. *American Journal of Psychiatry*, 132(12), 1246-1251.

Pattoni, L. (2012, May). Strengths-based approaches for working with individuals. IRISS.

Payne, M. (1991). *Modern Social Work Theory: a Critical Introduction*. L.

Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. Lyceum Books; Theories Used in Social Work Practice & Practice Models May 06, 2014. Available at: <https://socialwork.simmons.edu/theories-used-social-work-practice/>.

Payne, M. (1998). Social work theories and reflective practice. In *Social Work* (pp. 119-137). Macmillan Education UK.

Payne, M. (2005a). *Modern Social Work Theory (Third edition)*, Palgrave Macmillan, Basingstoke. : 8 - 9.

Payne, M. (2015). *Modern social work theory*. Oxford University Press. 442.

Payne, M., & Campling, J. (1995). *Social work and community care* (pp. 177-179). Basingstoke: Macmillan.

Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process*. University of Chicago Press, 267.

Phillips, R., & Pittman, R. H. (2009). A framework for community and economic development. *An introduction to community development*, 3-19.

Pincus, A. Minahan. A. (1973). *Social work practice: Model and method*.

Pinker, R., & Barclay, P. (1982). *Social Workers, Their Role and Tasks*. National Institute for Social Work, Bedford Square Press, London. 194.

Popple, K. (1995). *Analysing Community Work. Its Theory and Practice*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.

Popple, K. (1995). *Analysing community work*. McGraw-Hill Education (UK), 135 p.

Popple, K. (2000). *Community Work*. *British Journal of Social Work*, (1), 109-114.

Postle, K., & Beresford, P. (2005). Capacity building and the reconception of political participation: A role for social care workers?. *British Journal of Social Work*, 37(1), 143-158.

Pracovník – lokálny sociálny pracovník. [online]. 1 s. [cit. 2009-11-27]. Dostupné na: <http://www.Unsk.sk/files/romkom/PracovníkLSP/pdf>

Proudlock, S., & Wellman, N. (2011). Solution focused groups: The results look promising. *Counselling Psychology Review*, 26(3), 45-55.

Purcell, D. W., DeGroff, A. S., & Wolitski, R. J. (1998). HIV prevention case management: current practice and future directions. *Health & social work*, 23(4), 282-289.

Rae, A., Nicholas-Wolosuk, W. (2003). *Changing Agency Policy: An Incremental Approach*. Boston: Allyn and Bacon. P. 15.

Ragg Nicholas M. (1977). *People Not Cases: A Philosophical Approach to Social Work*, Routledge and Kegan Paul, London, 159.

Rapp, C. A. (1998). *The strengths model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness*. Oxford University Press.

Reid, K. E. (1997). *Social work practice with groups: A clinical perspective*. Brooks/Cole Publishing Company, 511 Forest Lodge Rd., Pacific Grove, CA 93950-5098.

Reisch, M., & Andrews, J. (2014). *The road not taken: A history of radical social work in the United States*. Routledge.

Rengasamy, S. (2011). *Social Case Work*. Madurai Institute of Social Sciences.

Richmond, M. E. (1922). *What is social case work?: an introductory description*. Russell Sage Foundation.

Roberts, A. R. (Ed.). (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. Oxford university press.

Roberts, A. R. (Ed.). (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. Oxford university press.

Roberts, A. R., & Ottens, A. J. (2005). The seven-stage crisis intervention model: A road map to goal attainment, problem solving, and crisis resolution. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 5(4), 329.

Roberts, R. W., & Nee, R. H. (Eds.). (1970). *Theories of Social Casework: Papers Written for the Charlotte Towle Memorial Symposium on Comparative Theoretical Approaches to Casework Practice*, [Chicago, 1969]. University of Chicago P..

Robles, R. R., Reyes, J. C., Colón, H. M., Sahai, H., Marrero, C. A., Matos, T. D., ... & Shepard, E. W. (2004). Effects of combined counseling and case management to reduce HIV risk behaviors among Hispanic drug injectors in Puerto Rico: a randomized controlled study. *Journal of substance abuse treatment*, 27(2), 145-152.

Rose, S. D. (1998) *Group Therapy with Troubled Children: A cognitive-behavioural interactive approach*. London: Sage.

Ross Murray, G. (1955). *Community organization theory and principles*. Arper And Row Publishing; New York; Evanston; London, 295.

Ross, M. G. (1967). *Community Organization: Theory, Principles, and Practice*.

Rothman, J. (1995). Approaches to community intervention. *Strategies of community intervention*, 26-63.

Rothman, J. (1995). *Strategies of community intervention: Macro practice*. FE Peacock Publishers, Inc.

Rotman, J. (2012). *An introduction to the theory of groups* (Vol. 148). Springer Science & Business Media.

Rubin, J. Z. (1998). *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement*/J.Z.Rubin, D.G.Pruitt, S.A.Kim. N.-Y.: McGraw-Hill,368.

Rymsza, M. (2014). *The Development of Social Work and Community Work in Poland and Europe*. Institute of Public Affairs, Warsaw, 322.

Safren, Steven A., and Tracey Rogers. "Cognitive-behavioral therapy with gay, lesbian, and bisexual clients." *Journal of Clinical Psychology* 57.5 (2001): 629-643.

Saint Paul, MN : Amherst H. Wilder Foundation .Mattessich and Monsey (1997).

Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social work*, 41(3), 296-305.

Sanderson, E. D., & Polson, R. A. (1939). Rural community organization (No. HT421 S33).

Sands, R. G., & Nuccio, K. (1992). Postmodern feminist theory and social work. *Social work*, 37(6), 489-494.

Sarason, O., et al. (1977). *Human Services and Resource Networks* San Francisco: Jossey-Bass.

Schwartz, E. (2002). *NetActivism 2001: How Citizens Use the Internet. Advocacy, Activism and the Internet: Community Organizations and Social Policy* / Ed. by Hinck S. F., McNutt J. G. Chicago: Lyceum Books, 81-93.

Searles H. F. (1955). The Informational Value Of The Supervisors Emotional Experience, *Psychiatry*, 18: 135-146.

Searls H. (1965) The informational value of the supervisors emotional experience. In *Collected Papers on schizophrenia and related subjects*. New York : I UP.

Shaffer, R. (1989). *Community economics: Economic structure and change in smaller communities*. Wiley-Blackwell.

Shakil, M. (2015). Social work with community organization: A method of community development. *Social Work*, 196-204.

Sheldon, B., & Macdonald, G. (2010). *A textbook of social work*. Routledge.

Sheppard, M. (2002) Mental health and social justice: Gender, race and psychological consequences of fairness. *British Journal of Social Work*, 32, 779-797.

Shick, R. (2017). *Solution-focused brief therapy from the client's perspective: A descriptive phenomenological analysis*.

Shulman, L. (1991). *Interactional social work practice. Toward an empirical theory*. F.E. Peacock Publishers INC. Itasca Illinois.

Shulman, L. (1992). *The Skills of Helping Individuals, Families, and Groups*. 3. utgave. F.E. Peacock Publishers INC. Itasca Illinois.

Sibeon, R. (2004). *Rethinking social theory*. London: Sage Publications.

Siddiqui, H. Y. (1997). *Working with communities: An introduction to community work*. Hira, 304.

Singh, Surender (1986), *Social Action in Horizons of Social Work* (ed). By Surender Singh & K.S. Soodan, op. cit. p. 161.

Siporin, M. (1975). *Introduction to social work practice*. Collier Macmillan.

Skidmore Rex A. (4th ed.), Milton G. Thackeray and O William Farley, (1988). *Introduction to Social work*, Englewood Cliffs: N.J Prentice- Hall.

Skidmore, R. A. (1995). *Social work administration: Dynamic management and human relationships*. Allyn & Bacon.

Skidmore, R. A., & Thackeray, M. G. (1982). *Introduction to social work*. Prentice Hall, 404.

Smart, B. (Ed.). (1999). *Resisting McDonaldization*. Sage.

Smith, B. D., & Vetter, H. J. (1991). *Theories of personality*. Prentice-Hall, Inc.

Social service : Electronic Resource. *Britannica Online Encyclopedia* : website. (2012). Available at: <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/551426/social-service>.

Society for Social Work Leadership in Health. (2015). Social Work Best Practice Healthcare Case Management Standards, S S W L H C , PA, National Standards of Practice for Case Management, cmsa.org.au.

Sonnenwald, D. H., & Pierce, L. G. (2000). Information behavior in dynamic group work contexts: interwoven situational awareness, dense social networks and contested collaboration in command and control. *Information Processing & Management*, 36(3), 461-479.

Sorensen, J. L., Dilley, J., London, J., Okin, R. L., Delucchi, K. L., & Phibbs, C. S. (2003). Case management for substance abusers with HIV/AIDS: a randomized clinical trial. *The American journal of drug and alcohol abuse*, 29(1), 133-150.

Stacey, M. (1969). The myth of community studies. *The British Journal of Sociology*, 20(2), 134-147.

Standards for social work practice with groups. (2010). Association for the Advancement of Social Work with Groups, INC. An International Professional Organization (AASWG, INC.), Second edition, 10.

Staniforth, B., Fouché, C. & O'Brien, M. (2011). Still doing what we do: defining social work in the 21st century. *Journal of Social Work*, 11, 2: 191 - 208

Stepney, P., & Ford, D. (2003). Social work models, methods and theories. A framework for practice. 229.

Stokes, J., Panagioti, M., Alam, R., Checkland, K., Cheraghi-Sohi, S., & Bower, P. (2015). Effectiveness of case management for 'at risk' patients in primary care: A systematic review and meta-analysis. *PLoS One*, 10(7), e0132340.

Stryker, S. (1980). Symbolic interactionism: A social structural version. Benjamin-Cummings Publishing Company

Tajfel, H. (Ed.). (2010). Social identity and intergroup relations. Cambridge University Press.

The International Association of Schools of Social Work. Global Definition of Social Work. (2017). Available at: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>.

The Roles of a Social Worker. (2016). Available at: <https://www.scribd.com/doc/7852257/The-Roles-of-a-Social-Worker>.

Thomas, D.N. (1983). *The Making of Community Work*. London: George Allen & Unwin, 109.

Thomas, M., Pierson, G. (1999). *Dictionary of Social Work*. London. p. 404.

Thompson, J. B. (1993). The theory of the public sphere. *Theory, culture & society*, 10(3), 173-189.

Thompson, J. D. (1967). *Organizations in action: Social science bases of administrative theory*. Transaction publishers. 222p.

Timms, N. (1969). *Casework in the child care service*. Butterworths.

Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas. (1998). *An introduction to group work practice*/Toseland, Ronald W., and Robert F. Rivas. Allyn and Bacon, 506.

Trecker, H. (1972). *Social group work, principles and practices*. Association Press, 350.

Trecker, Herleigh (1970) *Social Group Work-Principles and Practices*, New York : Associate Press.

Trepper, T. S., Dolan, Y., McCollum, E. E., & Nelson, T. (2006). Steve De Shazer and the future of solution - focused therapy. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(2), 133-139.

Tripathi, P. M., & Backdrop, I. (2000). Impact Of Globalisation On Regional Development In Asia Focussing On India. Available at: <http://www.angoc.ngo.ph/pdf/Impact%20of%20Globalisation%20on,2>.

Tuckman, B. W., & Jensen, M. A. C. (1977). Stages of small-group development revisited. *Group & Organization Studies*, 2(4), 419-427.

Turner, F. J. (Ed.). (2006). *Encyclopedia of Canadian social work*. Wilfrid Laurier Univ. Press.

Twelvetrees A. (1991). *Community Work*. London: Macmillan.

Twelvetrees, A. (1982). What is Community Work?. In *Community Work* (pp. 4-19). Macmillan Education UK., 1991 : 98.

Twelvetrees, A. (1991). *Community Work*. London: Macmillan.

Ungar, M. (2002). A deeper, more social ecological social work practice. *Social Service Review*, 76(3), 480-497.

Vourlekis, B. (Ed.). (2017). *Social work case management*. Routledge.

Wallace, J., & Pease, B. (2011). Neoliberalism and Australian social work: Accommodation or resistance?. *Journal of Social Work*, 11(2), 132-142.

Walter W. Pettit. (1928). *Case Studies in Community Organization*, 206.

Warren, R. L. (1972). *The Community in America*, Chicago: Rand McNally and Co.

Welford, A. (1958) *Ageing and Human Skill*. Oxford: Oxford University Press.

Whitaker, D. S. (2003). *Using groups to help people*. Routledge.

Wilson, M. (2017). *Primary Socialization and Reference Group Behavior: A Study of American Indian Youth Marijuana Use* (Doctoral dissertation, Texas Woman's University); Gupta, S. (2015). To pay or not to pay a price premium for corporate social responsibility: a social dilemma and reference group theory perspective. *Academy of Marketing Studies Journal*, 19(1), 24.

Woods, M. E., & Hollis, F. (1990). *Casework, a psychosocial therapy*. McGraw-Hill Humanities, Social Sciences & World Languages

Worden, W. J. (2000) *Grief Counselling and Grief herapy*. (3rd edn.) Hove: Brunner-Routledge

Yessian, M. R., & Broskowski, A. (1983). *Generalists in human-service systems: Their problems and prospects*. Prentice Hall 1983, 184.

Young, P. V. (1966). *Scientific social surveys and research* (No. 307.2 Y6 1966).

Youngusband, E. (1968). *Community work and social change*.

Youngusband, E. L. (1964). *Social work and social change* (Vol. 1). Allen & Unwin.

Zastrow, C. H. (1989). *Introduction to social welfare*.

Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K. (2004). *Understanding human behavior and the social environment* (4th ed.). Brooks/Cole. Thomson Learning, 647 p.

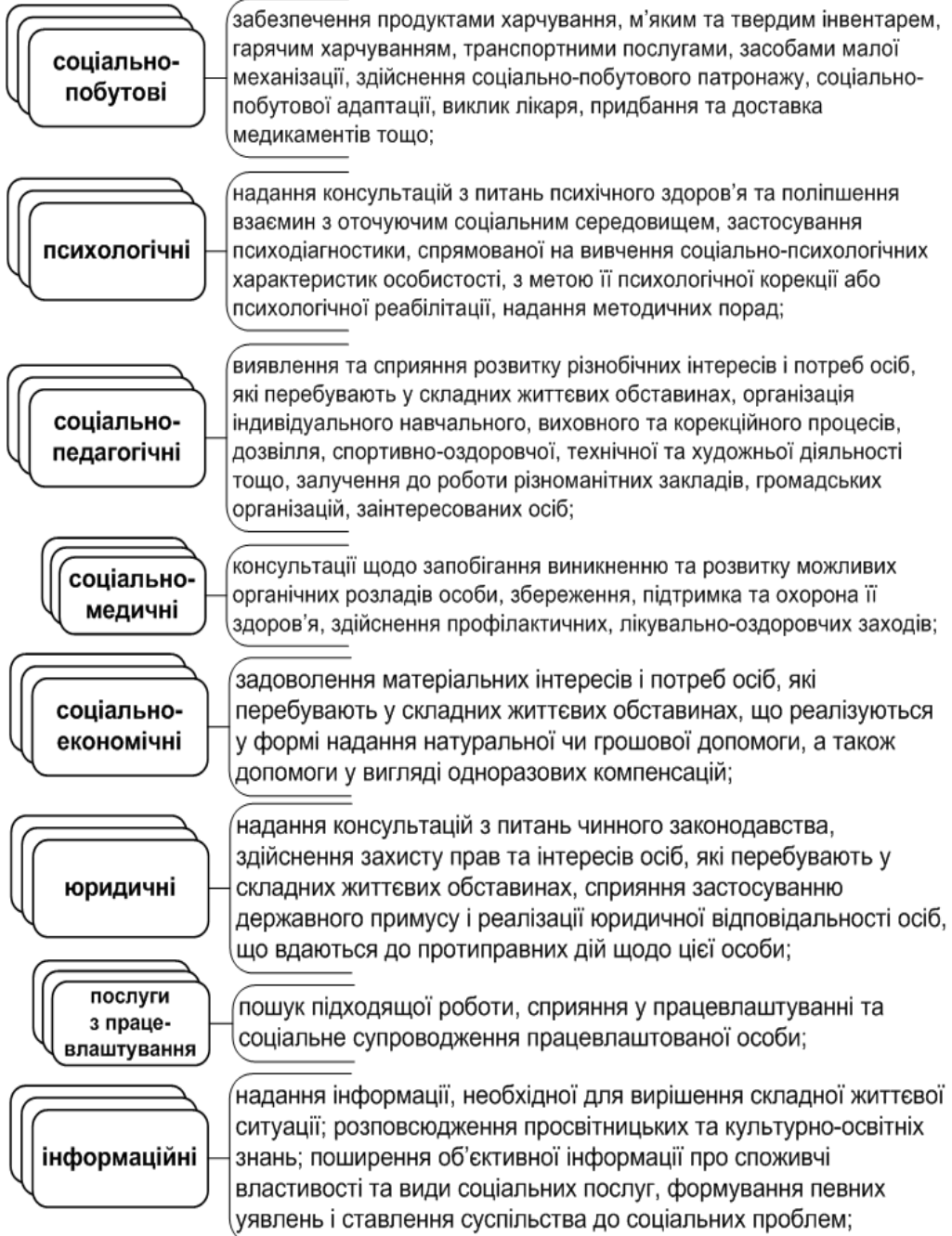
Ziguras, S. J., & Stuart, G. W. (2000). A meta-analysis of the effectiveness of mental health case management over 20 years. *Psychiatric services*, 51(11), 1410-1421.



# ДОДАТКИ

## Додаток А

### Основні види соціальних послуг



Джерело: (Закон України «Про соціальні послуги» (2003). Отримано з <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/966-15>).

## Додаток Б

### Мережа Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

№ п/п	Назва центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Прізвище, ім'я, по-батькові	Індекс, поштова адреса	Електронна адреса	Контактний телефон/факс
<b>АРКрим</b>					
	Кримський республіканський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Архангельський Андрій Олександрович; заступник директора – Горьков Денис Вячеславович; начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи - Тулаєв Юрій Олександрович; начальник відділу організаційно – правової та кадрової роботи - Пихалов Сергій Олександрович; завідуючий фінансово – економічним сектором - Беленька Наталія Анатоліївна	95048 м. Сімферополь, вул. Трубоченко, 23а	KRCSSM@ukr.net	0(652) 44-13-43 (факс)59-88-70 620-111 59-88-32
<b>Районні</b>					
1.	Бахчисарайський	Чумаченко Олена Василівна	98400 м. Бахчисарай, вул. Кольцева, 1	bcssdm@mail.ru	0(6554) 4-72-24, 0990253955, 0953489264
2.	Білогірський	Прокопец Тетяна Олександрівна	97600 м. Білогірськ, вул. Мира, 1	cssdm_belogorsk@mail.ru	0(6559) 9-17-95; 0958250585
3.	Джанкойський	Форостовська Алевтина Анатоліївна	96100 м. Джанкой, вул. Леніна, 6, каб. 317	drczssdm@mail.ru	0505868802
4	Кіровський	Кобець Микола Володимирович	97342 Кіровський район с. Абрикосівка, вул. Шкільна, 2	kirraicssdm@ukr.net	0(6555) 5-35-91, 099-041-14-89, 0665265874
5	Красногвардійський	Москальчук Євген Миколайович	97000 с.м.т.Красногвардійське, вул. Енгельса, 6	KR-cssdm@yandex.ru	0(6556) 2-55-30; 0999279736, 0669336002
6	Красноперекопський		96020 м. Красноперекопськ, КРДА, Вул. Героїв Перекопа,1, каб. 74	centrssdm@mail.ru	0(6565) 3-10-14, 0506138732
7	Ленінський	Асанова Джемар Решатовна	98200 с.м.т. Леніно, вул. Пушкіна, 22	lenino.cssdm@mail.ru	0(6557) 4-10-24, 0508807246
8	Нижньогірський	Чечуліна Оксана Василівна	97100 с.м.т.Нижньогірське, вул. Фрунзе, 2, каб.14	nizn_cssm@mail.ru	0(6550)22-9-74, 0997191718
9	Первомайський	Ханина Ольга Вікторівна	96300 с.м.т. Первомайське, вул. Октябрська, 63, каб. 27,28	cssdmpervom@mail.ru	0(6552)9-18-55, 0662029590
10	Роздольненський	Логвіненко Тетяна Вікторівна	96200 с.м.т. Роздольне, вул. Леніна,43	centr.razdolnoe@mail.ru	0667080126
11	Сакський	Курилова Лариса Павлівна	96500 м.Саки вул.Піонерська,1	sakirzssdm@mail.ru	0(6563) 3-10-13, 0997894684
12	Сімферопольський	Катакі Лариса Леонідівна	95000 м. Сімферополь, вул. Павленко, 1, к.42	simfrayCSSSDM@ukr.net	54-67-95, 54-66- 05 0503603693
13	Советський	Рудик Наталя Олександрівна	97200 с.м.т. Советський, вул. Механізаторів, 1	srcssdm2012mail.ru	0(6551)9-25-72, 0955682993
14	Черноморський	Мінібаєва Гульнар Фарсатовна	смт. Черноморське, вул. Кірова, 16, каб. 33	sdd.ch@mail.ru	0(6558) 20-667, 0507525568
<b>Міські</b>					
1	Алуштинський	Теремецький Вячеслав Вячеславович	98500,м. Алушта, вул. 50 років Жовтня, 6	cssdm.alushta@gmail.com	0(6560) 566-60, 0506370868
2	Армянський	Держак Тетяна	96012 м. Армянськ,	miramira73@mail.ru	0(6567) 3-13-83

		Іванівна	вул. Іваніщева,10		0997784060
3	Джанкойський	Попков Сергій Петрович	96100 м. Джанкой, вул. Держинського, 2	dgcsssdm@i.ua	0(6564) 3-35-68 0957879887
4	Євпаторійський	Мороз Володимир Миколайович	97407 м. Євпаторія, вул. Демишева, 134	evpatoria-csssdm@ukr.net	0(6569) 4-44-81 0509266851
5	Керченський	Скуратова Олена Анатоліївна	98300 м. Керчь, вул. Самойленко,25	csssdm2006@ukr.net	0(6565)2-37-62 2-12-12 0958522769
6	Красноперекопський	Андрєєва Ірина Іванівна	96000, м. Красноперекопськ, вул. Толбухіна, 17	urc-feniks@yandex.ru	0(6565)2-37-62 0994346448
7	Сакський	Могилевська Людмила Олексіївна	96500, м. Сакі, вул. Будівельна, 5, комн. 204	sgcssmsaki@mail.ua	0(6563) 3-09-61,
8	Сімферопольський	Теряєв Максим Анатолійович	95000, м. Сімферополь, вул. Севастопольська,62	csssdmsimfcentr@ukr.net	0506337163
9	Судакський	Колесніков Олександр Миколайович	98000, м. Судак, вул. Леніна 85А, каб.409	sudak_csssdm@mail.ru	0(6566) 2-21-62, 0506809041
10	Феодосійський	Візірова Олена Леонідівна	98108, м. Феодосія, вул. Леніна 18 (школа №10)	fcsssdm@mail.ru	0(6562) 3-92-60 0507696454
11.	Ялтинський	Кислиця Жанна Іванівна	98612, м. Ялта, вул. Горького, 5	yacsssdm@mail.ru	0(6524) 31-47-77(факс), 0952075555
<b>Вінницька область</b>					
Вінницький обласний центр СССДМ		Директор – Балицька Валентина Євгеніївна Заступник директора – Слободяник Ольга Григорівна Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи – Яворська Оксана Іванівна Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи – Сидорук Людмила Григорівна Завідуючий фінансово-економічним сектором-головний бухгалтер – Захарченко Тетяна Олександрівна	21050, м. Вінниця, вул. Володарського, 47	vocsssdm@ukr.net	(0432) 672966 / ф. 592072 (0432) 671219 / ф. 592072 / моб. 0975788289 (0432) 671040 / моб. 0678857107 тел./факс (0432) 592072 / моб. 0678857075 (0432) 671230 / моб. 0965241741
<b>Районні</b>					
1.	Барський	Директор - Шароградська Тетяна Миколаївна	23000 Вінницька обл., м. Бар, вул. Соборна, 20	barcsssdm@mail.ru	(04341) 2 2453
2.	Бершадський	Директор – Кубко Тетяна Віталіївна	24400 Вінницька обл., м. Бершадь, вул. Радянська, 11	ber_ssdm@ukr.net, bershadr@yandex.ru	(04352) 21285
3.	Вінницький	Директор – Бондар Лариса Іванівна	21036 Вінницька обл., м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 15, к. 1103	cssdmvin@mail.ru	(04332) 673221
4.	Гайсинський	Директор – Левандовський Володимир Романович	23700 Вінницька обл., м. Гайсин, вул. 1 Травня, 69	rtssm@ukrpost.ua	(04334) 25634 / ф. 25634
5.	Жмеринський	Директор – Слободенюк Олена Олександрівна	23100 Вінницька обл., м. Жмеринка, вул. Урицького, 23	zhmer_sotsialna@mail.ru	(04332) 21644
6.	Іллінецький	Директор – Опалюк Оксана Вікторівна	22700 Вінницька обл., м. Іллінци, вул. Леніна, 18	rcssm00@mail.ru	(04345) 23120
7.	Калинівський	Директор – Яковлева Світлана Олександрівна	22400 Вінницька обл., м. Калинівка, вул. Леніна, 8	Kalincenter50@yandex.ru	(04333) 21656
8.	Козятинський	Директор – Гасюк Ігор	22100 Вінницька обл., м.	rcsssdm@kazatin.net	(04342) 22833

		Васильович	Козятин, вул. Леніна, 26		
9.	Крижопільський	Директор – Резнік Іван Іванович	24600 Вінницька обл., смт. Крижопіль, вул. Карла Маркса, 67	kry_rcssm@ukr.net	(04340) 22895
10.	Літинський	Директор – Суходолець Галина Володимирівна	22300 Вінницька обл., смт. Літин, вул. Фабріціуса, 30	zssdm_litin@ukr.net	(04347) 20091
11.	Липовецький	Директор – Олійник Оксана Володимирівна	22500 Вінницька обл., м.Липовець, вул. Шевченка, 7, 3 поверх	cssmlip@ukrpost.ua	(04358) 21443 / ф. 21443
12.	Могилів-Подільський	Директор – Антонюк Світлана Іванівна	24000 Вінницька обл., м. Мог.-Подільський, вул. Київська, 28/2	mog-pod_rcssy@ukr.net	(04337) 66585
13.	Мурованокуріловецький	Директор – Чорпіта Василь Іванович	23400 Вінницька обл., смт. Мур.Курилівці, вул. Леніна, 57	mkrccsdm@i.ua	(04356) 21537
14.	Немирівський	Директор – Марценюк Катерина Василівна	22800 Вінницька обл., м. Немирів, вул. Горького, 91	sl_molodi@mail.ru	(04331) 22176, 22608
15.	Оратівський	Директор – Лагюк Надія Василівна	22600 Вінницька обл., смт. Оратів, вул. Леніна, 82	galinalk@rambler.ru	(04330) 21901
16.	Піщанський	Директор – Заболотня Вікторія Олександрівна	24700 Вінницька обл., смт. Піщанка, вул. Леніна, 44	rda_pichanka@ukrpost.ua	(04349) 21280
17.	Погребищенський	Директор – Бутенко Зінаїда Михайлівна	22200 Вінницька обл., м. Погребище, вул. Б.Хмельницького, 81	pog_rzssdm@mail.ru	(04346) 21494
18.	Теплицький	Директор – Москальчук Галина Ростиславівна	23800 Вінницька обл., смт. Теплик, вул. Незалежності, 34	teplik_ss@ukr.net	(04353) 21924
19.	Тиврівський	В.о. директора – Франко Оксана Павлівна	23300 Вінницька обл., м. Тиврів, вул. Леніна, 53	ssmtuvrov2008@rambler.ru	(04355) 21236
20.	Томашпільський	Директор – Бурячок Людмила Віталіївна	24200 Вінницька обл., смт. Томашпіль, пл. Лен. Комсомолу, 6	tomrcssdm@mail.ru	(04348) 22240
21.	Тростянецький	Директор – Пінковська Олена Олександрівна	24300 Вінницька обл., смт. Тростянець, вул. Макаренка, 7	trostyanezmssm@mail.ru	(04343) 22669
22.	Тульчинський	Директор – Остропольська Ольга Олегівна	23600 Вінницька обл., м. Тульчин, вул. Леніна, 62	tulchin-sssdm@yandex.ru	(04335) 23645
23.	Хмільницький	Директор – Сашко Тамара Яківна	22000 Вінницька обл., м. Хмільник, вул. Леніна, 12	volonter_hm@ukr.net	(04338) 27042
24.	Чернівецький	Директор – Николайчук Квітослава Адольфівна	24100 Вінницька обл., смт. Чернівці, вул. Леніна, 103/1	chern_sssdm@ukr.net	(04357) 22645
25.	Чечельницький	Директор – Фаренюк Тетяна Петрівна	24800 Вінницька обл., м.Чечельник, вул. Леніна, 35	chechrccsdm@mail.ru, chech_rcssdm@mail.ru	(04351) 21175 / ф. 21153
26.	Шаргородський	Директор – Заволович Юрій Антонович	23500 Вінницька обл., м. Шаргород, вул. Леніна, 203	ssm_rda@ukr.net	(04344) 22856
27.	Ямпільський	Директор – Мельниченко Тетяна Василівна	24500 Вінницька обл., м. Ямпіль, вул. Леніна, 132, к. 8	yamp_rcssdm@ukrpost.ua	(04336) 22370
Міські					
1.	Вінницький	Директор – Сулімова Світлана Іванівна	21050 Вінницька обл., м. Вінниця, вул. Соборна, 59, оф.711	vmc_sdm@vmr.gov.ua	(0432)356064, 353564
2.	Жмеринський	Директор – Горчук Лариса Василівна	23100 Вінницька обл., м. Жмеринка, вул. Київська, 1, корпус А	lora_gorchuk@inbox.ru	(04332) 50544
3.	Козятинський	директор - Слободянюк Олена	22100 Вінницька обл., м. Козятин,		(04342) 23960

		Олександрівна	вул. Леніна, 20		
4.	Ладизинський	в.о.директора – Осінська Лариса Олексіївна	24321 Вінницька обл., м. Ладизин, вул. Наконечного, 23	ladcss@mail.ru	(04343) 61261
5.	Могилів-Подільський	Директор – Сувалова Леся Анатоліївна	24000 Вінницька обл., м.Мог.-Подільський, пл. Шевченко, 6/16, к.29а	mpmvk@mogpod.com.ua	(04337) 66148
6.	Хмільницький	Директор – Войтенко Тетяна Володимирівна	22000 Вінницька обл., м. Хмільник, вул. Столярчука, 2	mzssdm@yandex.ru	тел./факс (04338) 23360
7.	Глуховецький	Директор – Пяткогло Ольга Олександрівна	22130 Вінницька обл., Козятинський р-он, смт. Глухівці, вул. Шкільна, 42 (селищна рада)		(04342) 31524
8.	Турбівський	Директор – Крещенецька Ольга Леонідівна	22513 Вінницька обл., Липовецький р-он, смт. Турбів, вул. Миру, 42	turbiv_sc@mail.ru	(04358) 41252
Сільські					
1.	Кинашівський	Директор – Смоглий Оксана Андріївна	23600, Вінницька обл., Тульчинський р-он, с. Кинашів, вул. Желюка, 1 сільрада		(04335) 23600
2.	Луко-Мелешківський	Директор – вакансія	21000 Вінницька обл., Вінницький район, с. Лука Мелешківська, сільрада		
3.	Флоринський	Директор – Сапожников Павло Леонідович	24405 Вінницька обл., Бершадський район, с. Флорино, вул. Чкалова 142а		(04352) 23003
4.	Якушинецький	Директор – Михайлюк Вікторія Степанівна	23222 Вінницька обл., Вінницький район, с. Якушинці, вул. Новоселів, 7 сільрада	tsrada@ukr.net	(0432) 567518
5.	Гніванська філія Тиврівського РЦСССДМ	Провідний спеціаліст – Заплатинська Наталія Анатоліївна	23310 Вінницька обл., Тиврівський район, м. Гнівань, вул. Леніна, 64 (міська рада)		(04355) 33068
6.	Іванівська філія Калинівського РЦСССДМ	Начальник відділу соціальної роботи – Ящишена Олена Леонідівна	22432 Вінницька обл., Калинівський р-он, с. Іванів, вул. Свинаря, 17 (сільрада)		(04333) 37371, 37394
7.	Скоморошківська філія Оратівського РЦСССДМ	Спеціаліст I категорії – Когутницька Олександра Степанівна	22615 Вінницька обл., Оратівський район, с.Скоморошки, вул.Весела, сільрада		(04330) 22533
8.	Уланівська філія Хмільницького РЦСССДМ	Провідний спеціаліст – Соколюк Ірина Миколаївна	22032 Вінницька обл., Хмільницький р-он, с. Уланів, вул. Миру, 9		(04338) 31231
Волинська область					
Волинський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор – Савчук Леонід Олександрович	м. Луцьк	metodviddil@yandex.ru	(0332)71-59-60
		Заступник директора – Радчук Володимир Максимович	пр.Молоді,4		(0332)71-59-60
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи – Жабченко Олена Борисівна	43024		(0332)28-49-59 факс
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи – Урбанович Галина Михайлівна			(0332)71-12-12 факс
		Начальник фінансово-економічного відділу –			(0332)28-37-78

		Драницький Василь Віталієвич			
Районні					
1.	Володимир-Волинський	Пальонка Альона Миколаївна	44700, м.В-Волинський, вул. Олени Хохол,22	vvrccssdm@mail.ru	(03342)3-56-88 факс 2-13-77
2.	Горохівський	Поліщук Ірина Володимирівна	45700, м. Горохів, вул. Незалежності,2	gorohiv-rcssdm@ukr.net	(03379)2-26-64 факс 2-26-64
3.	Іваницький	Диконюк Вікторія Володимирівна (В.О)	45300, смт. Іваниці, вул.Грушевського,13	ivcentr@ivaadm.gov.ua	(03372)2-19-42 факс 2-18-75
4.	Камінь-Каширський	Філюк Анатолій Миколайович	44500, м. Камінь-Каширський, вул. Шевченка,10	kkrcssdm_kamen@ukr.net	(03357)2-39-09 факс 2-20-49
5.	Ківерцівський	Нікітюк Оксана Анатоліївна	45200, м. Ківерці, вул. Шевченка, 6	kiv_csssdm@ukr.net	(03365)2-17-68 факс 2-17-68
6.	Ковельський	Кондратович Юрій Вікторович	45000, м. Ковель, вул. С. Бандери, 18	krssdm@ukr.net	(03352)5-19-05
7.	Локачинський	Нікітіна Ганна Миколаївна	45500, смт. Локачі, вул. Садова, 8	lrcssdm@lk.lt.ukrtele.net	(03374)2-14-08 факс 2-14-08
8.	Луцький	Рижук Наталія Євгенівна	43001, м. Луцьк, вул. Володимирська,10	lrcss@mail.ru	(0332)76-06-98 факс 76-06-98
9.	Любешівський	Донець Любова Андріївна	44200, смт. Любешів, вул. Незалежності,53	vsm@lbsadm.gov.ua	(03362)3-00-83 факс 3-00-83
10.	Любомльський	Папинська Людмила Михайлівна	44300, м. Любомль, вул.1 Травня, 18	lbmrcssm@lb.lt.ukrtele.net	(03377)2-20-03
11.	Маневийський	Козак Руслан Володимирович	44600, смт. Маневичі, вул. Незалежності,30	man_csssdm@ukr.net	(03376)2-15-64 факс 2-15-64
12.	Ратнівський	Косточик Ірина Петрівна	44120, смт. Ратно, вул. Шевченка,7	centerratne@mail.ru	(03366)2-94-07 факс 2-94-07
13.	Рожищенський	Шварцкоп Олег Юрійович	45100, м. Рожище, вул.1 Травня, 5	v800@rambler.ru	(03368)2-35-89 факс 2-13-75
14.	Старовижівський	Муравчук Петро Петрович	44400, смт. Стара Вижівка, вул. Миру,4	stvrccssdm@ukr.net	(03346)3-01-51 факс 2-11-92
15.	Турійський	Фуртак Наталія Петрівна	44800 смт. Турійськ, вул. Майдан Центральний, 1	rcssdm44800@gmail.com	(03363)3-00-74 факс
16.	Шацький	Смоляр Людмила Володимирівна (В.о)	44000 смт. Шацьк, вул. 50 років Перемоги,16	novikova08@ukr.net	(03355)2-90-92 факс 2-90-92
Міські					
1.	Володимир-Волинський	Пикалюк Ірина Олександрівна	44700, м. Володимир-Волинський, вул. Ковельська 29	volodymyrccssdm@gmail.com	(03342)2-37-63 факс 3-57-07
2.	Ковельський	Медведева Тетяна Юрійівна (В.о)	45010, м. Ковель, вул. Незалежності 73, каб.120	kmccssdm@ukr.net.ua	(03352)6-17-48 факс 6-17-02
3.	Луцький	Галан Ліна Вікторівна	43026 м. Луцьк, Вул. Соборності, 18	lmscccdm@mail.lutsk.ua	(0332)29-05-46 факс 29-05-48 25-60-42
4.	Нововолинський	Лакиш Ольга Олександрівна	45400 м. Нововолинськ, пр. Дружби 27	ncssm@mail.ru	(03344)3-11-84 факс 3-11-84
Селищні					
1.	Олицький	-	45263, Ківерцівський р-н, с. Олика	-	-
Дніпропетровська область					
Дніпропетровський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		В.о. директора МОСКАЛЕНКО Лариса Миколаївна	49054, м. Дніпропетровськ, пр. Кірова, 83/2	ocssm2004@ua.fm	(056) 370-48-20
		БІЛОКОНЬ Олена Євгенівна - заступник директора			(056) 370-48-22
		КАЛИТЮК Лілія Олександрівна начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи			370-48-19
		БАКУМ Тетяна Дмитрівна начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи			(0562) 370-48-18
		АНТОНЕНКО			370-48-21

		Вікторія Миколаївна- начальник фінансово- господарського відділу			
Районні центри					
1.	Апостолівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЛЕПЕХА Лариса Володимирівна	53800 Дніпропетровська обл., м.Апостолове, вул.Визволення, 38	apost_center@mail.ru	(05656) 9-55-07
2.	Васильківський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	УСІК Любов Валентинівна	52600 Дніпропетровська обл. Васильківський р-н смт.Васильківка, вул. Партизанська, 150	vasilkovkacssdm@mail.ru	(05639) 9-18-45
3.	Верхньодніпровський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о. директора ШАПОВАЛЕНКО Ірина Віталіївна	51600 Дніпропетровська обл. м.Верхньодніпровськ, вул.Щербицького, 3	vdcssm@ukr.net	(05658) 3-27-60
4.	Дніпропетровський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	СОТУЛА Тетяна Володимирівна	52005 Дніпропетровська обл. м.Дніпропетровськ, селище Ювілейне, вул.Теплична, 5	drcssdm@mail.ru	(056) 753-68-41
5.	Криворізький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЛІШИНА Ольга Миколаївна	51600 Дніпропетровська обл. м.Кривий Ріг вул.Кобилянського, 148а	krcssdm1@rambler.ru	(056) 405-47-58
6.	Криничанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ТРОЦІЙ Віта Василівна	52300 Дніпропетровська обл. Криничанський р-н смт.Кринички, вул.Дзержинського, 33	krnichki.2012@yandex.ua	(05654) 9-14-08
7.	Магдалинівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЛІФЕР Юлія Юріївна	51100 Дніпропетровська обл. Магдалинівський р-н смт.Магдалинівка, вул. Радянська, 46	mrcssdm@mail.ru	(05691) 2-41-97
8.	Межівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЛУЧКО Таїсія Анатоліївна	52900 Дніпропетровська обл. Межівський р-н смт.Межова, вул.Центральна,28	megevauacssdm@mail.ru	(05630) 62-3-31
9.	Нікопольський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о.директора БАХМАН Тетяна Вікторівна	53200 Дніпропетровська обл., Нікопольський р-н, м.Нікополь, вул. Шевченка,130	nrcccdm@ukrpost.ua	(05662) 5-17-17
10.	Новомосковський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЛІСНЯК Олена Іванівна	51200 Дніпропетровська обл.Новомосковський р-н., м.Новомосковськ, вул. Шевченка, 7	novrcssm@ukr.net	(05693) 7-33-14
11.	Павлоградський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	РЯБА Олена Миколаївна	51400 Дніпропетровська обл. Павлоградський р-н, м.Павлоград, вул.Радянська,53	prcssdm@i.ua	(05632) 6-04-76
12.	Петриківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о.директора ГРЕЧАНОВ Олексій Ігорович	51800 Дніпропетровська обл. Петриківський р-н смт.Петриківка, вул.Леніна, 69	petrcssm@ukr.net	(05634) 2-27-99
13.	Петропавлівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ДМІТРИЄВА Людмила Олександрівна	52700 Дніпропетровська обл. Петропавлівський р-н смт.Петропавлівка, вул.Радянська, 62	csssdm26@ukr.net	(05631) 3-09-72
14.	Покровський	В.о. директора	52600 Дніпропетровська	prcccdm@bigmir.net	(05638) 2-29-67



	районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЛАБЕЦЬКА Інна Григорівна	обл. Покровський р-н смт.Покровське,  вул.40 років Жовтня, 14		
15.	П'ятихатський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	МАЛЬЧУК Марина Миколаївна	52100 Дніпропетровська обл., П'ятихатський р-н, м.Пятихатки,  вул.Железнякова, 104	pyat_rsssdm@mail.ru	(05651) 3-04-23
16.	Синельниківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	БРЮКОВА Ірина Вікторівна	52500 Дніпропетровська обл., Синельниківський р-н, м.Синельникове,  вул.Богми, 3а	sinraycentor@yandex.ru	(05663) 4-27-36
17.	Солонянський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	БОНДАР Ірина Сергіївна	52400 Дніпропетровська обл. Солонянський р-н, смт.Солоне,  вул.Гагаріна, 13	solonecssdm@mail.ru	(05669) 2-11-93
18.	Софіївський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о.директора ІВЧЕНКО Наталія Валентинівна	53100, Дніпропетровська обл., Софіївський р-н, смт.Софіївка,  вул.Жовтнева, 58, кімн. 11	cssm_sof@ukrpost.ua	(05650) 2-84-43
19.	Томаківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ХРАМОВА Ірина Василівна	53000 Дніпропетровська обл., Томаківський р-н, смт.Томаківка,  вул.Леніна, 46, к.306	tomakovka_csssdm@ukr.net	(05668) 2-21-37
20.	Царичанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	СТОСЕНКО Людмила Григорівна	51000 Дніпропетровська обл., Царичанський р-н, смт.Царичанка,  вул.Театральна, 17	tsarcm@ukrpost.ua	(056290) 3-24-46
21.	Широківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	КУРИЛО Світлана Олександрівна	53700 Дніпропетровська обл. Широківський р-н, смт.Широке,  вул.Леніна, 115	csssdm_shiroke73@mail.ru	(05657) 2-13-38
22.	Юрївський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ВАСИЛЕНКО Олена Олександрівна	51300, Дніпропетровська обл., Юрївський р-н., смт. Юрївка,  вул. Леніна, 67	vasilenko@e-mail.ua	(05635) 5-19-49
Міські					
1.	Дніпродзержинський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Соломашенко Лариса Миколаївна	51934, Дніпропетровська обл. м. Дніпродзержинськ,  вул. Москворецька, 19	dnepr-gnk19@mail.ru	(05692) 3-04-13
2.	Дніпропетровський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ФАТНЄВА Інна Олександрівна	49054, Дніпропетровська обл. м.Дніпропетровськ,  вул.Новосільна, 21	dmtsssdm@ua.fm	(0562)772-30-64
3.	Жовтоводський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	СКИБА Людмила Миколаївна	52204, Дніпропетровська обл. м.Жовті Води,  вул.Петровського, 33, корп.2	gvmcssm@ukr.net	(05652) 3-20-40
4.	Криворізький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ДАБІЖА Павло Миколайович	50101, Дніпропетровська обл., м.Кривий Ріг, пл.Радянська, 1	rescentr@mail.ru	(0564) 405-68-40
5.	Марганецький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ГАНЖА Олена Іванівна	53400, Дніпропетровська обл. м.Марганець,  вул.Радянська, 66	marcsssdm@yandex.ru	(05665) 2-14-84

6.	Нікопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ГРИЦИК Оксана Федорівна	53213, Дніпропетровська обл. м.Нікополь, вул.Електрометалургів,1 7/1	nmcssdm@yandex.ru	(05662) 2-10-00
7.	Новомосковський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	РОЗДАЙБІДА Ірина Анатоліївна	51200, Дніпропетровська обл., м.Новомосковськ, вул. Комсомольська, 29	nmcsdm@mail.ru	(05693) 7-90-66
8.	Орджонікідзевський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	СУДАРЄВА Алла Миколаївна	53300, Дніпропетровська обл. м.Орджонікідзе, вул.Калініна, 48, к.414	ordcss@mail.ru	(05667) 4-17-33
9.	Павлоградський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ВІЛЬХОВА Світлана Вікторівна	51400, Дніпропетровська обл. м.Павлоград, вул.Репіна, 95	pgcssdm@mail.ru	(05632) 6-01-96 6-27-29
10.	Першотравенський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЦИМБАЛЕНКО Людмила Григорівна	52800, Дніпропетровська обл., м.Першотравенськ, вул.К.Маркса, 15-а, к.14	pmcssdm2011@yandex.ua	(05633) 7-18-72
11.	Синельниківський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ОБЕРЕМЧЕНКО Жанна Анатоліївна	52500, Дніпропетровська обл., м.Синельникове, вул.Виконкомівська, 30	ac002438@ukrpost.ua	(05663) 4-42-87
12.	Тернівський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	МЕРЦАЛОВА Ольга Віталіївна	51500, Дніпропетровська обл. м.Тернівка, вул.Лермонтова, 11	tgzssdm@ukr.net	(05636) 7-51-22
13.	Підгородненський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	МАТЮНКА Ігор Зіновійович	52001 Дніпропетровська обл., м. Підгороднє, вул. Центральна, 46	pmcssdm@ua.fm	(05656)711-72-31
Районні у місті Дніпропетровську					
1.	Амур-Нижньодніпровський районний у місті Дніпропетровську центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	АЛЕКСАНДРОВА Наталія Михайлівна	49083, м.Дніпропетровськ, вул. Кожем'яки, 11	andcssdm@mail.ru	(056) 721-12-99
2.	Бабушкінський районний у місті Дніпропетровську центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Герасимова Ольга Олександрівна	49069, м.Дніпропетровськ, пр.Карла Лібкнехта, 70	cssdmbr@ukr.net	(056) 32-32-99
3.	Жовтневий районний у місті Дніпропетровську центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ГУЩІНА Лариса Анатоліївна	49005, м. Дніпропетровськ, вул.Гончара, 32	Dgcssdm@meta.ua	(0562) 46-00-10
4.	Індустріальний районний у місті Дніпропетровську центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ЧАБАНОВА Ольга Іванівна	49125, м. Дніпропетровськ, пр. Правди, 8	indcssdm@i.ua	(0562) 23-42-08
5.	Кіровський районний у місті центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	АФАНАСЬЄВА Наталя Валеріївна	49054, м.Дніпропетровськ, вул. Новосільна, 21	Krtssdm@i.ua	(056) 772-30-51
6.	Красногвардійський районний у місті	ПАНАСЕНКО Олена Вікторівна	49009, м. Дніпропетровськ,	krasnogvrc@i.ua	(0562)42-56-63

	Дніпропетровську центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		пр. Калініна, 3			
7.	Ленінський районний у місті Дніпропетровську центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ГУМЕННА Тетяна Анатоліївна	49017, м.Дніпропетровськ, вул. Новоорлівська, 2/61	lencssm@gmail.com	(0562) 760-53-63	
8.	Самарський районний у місті Дніпропетровську центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ВОЛОШИНА Людмила Володимирівна	49127, м. Дніпропетровськ, вул.Космонавтів,8	camara_center@i.ua	(0562) 728-01-05	
<b>Селищні</b>						
1.	Ювілейний селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	ТІТОВА Тамара Володимирівна	52005, Дніпропетровська обл., м.Дніпропетровськ, селище Ювілейне, вул.Теплична, 27-а	forbsgreen@i.ua	(0562) 753-73-05	
<b>Сільські</b>						
1.	Горьківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	АВРАМЕНКО Максим Сергійович	52001, Дніпропетровська обл., Дніпропетровський р-н, с. Горьківка, вул. Леніна, 7	GSCSSSDM@mail.ru	немає	
2.	Новоолександрівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	МОВЧАН Олена Сергіївна	52070, Дніпропетровська обл., Дніпропетровський р-н, с. Новоолександрівка, вул. Сурська, 74	novoolscssdm@yandex.ua	(056) 712-33-88	
3.	Любимівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	МАЛЬЦЕВА Ольга Петрівна	52042 Дніпропетровська обл. Дніпропетровський р-н., с.Любимівка вул.Садова,1	malolya81@mail.ru	немає	
<b>Донецька область</b>						
Донецький обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор	83105, м. Донецьк, бул. Пушкіна, 34	docssdm@ukr.net	(062) 311-00-20	
		Балаболка Юрій Михайлович				
		Заступник директора Дзюмак Володимир Петрович				ф.(062) 311-60-12
		Буркаль Людмила Іванівна - начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи				(062) 311-36-41
		Страджи Ірина Анатоліївна - начальник відділу бухгалтерського обліку та фінансово-господарського забезпечення,				(062) 311-36-41
Володіна Альбіна Іванівна - начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи		(062) 311-21-78				
<b>Районні</b>						
1.	Амвросієвський	Толок Олена Володимирівна	87302, м. Амвросіївка, вул. Інтернаціональна, 11	center2010@ukr.net	0-(259)-2-38-90	
2.	Артемівський	Проценко Марина Володимирівна	84500, м. Артемівськ, вул. Петровського, 169а	artzrsssdm@meil.ru	ф. 0-(274)-4-55-37	

3.	Великоновосілівський	Острроверхова Наталія Олександрівна	85500, с.м.т. Велика Новосілка, вул. Гагаріна, 8а	vn_csssdm@novosel.dc.ukrtel.net	0-(243)-2-16-69
4.	Волноваський	Воробйова Олена Олександрівна	85700, м. Волноваха, вул. 1 Травня, 1, к. 416	volnrsssdm@ukr.net	0-(244)-4-20-74
5.	Володарський	Северіна Неллі Миколаївна	87000, с.м.т. Володарське, вул. Леніна, 87, 35	volodarcsssdm@ukr.net	0-(246)-2-10-46
6.	Добропільський	Павлюк Ірина Петрівна	85004, м. Добропілля, вул. Железнодорожна, 4	dcsssdmdobr@i.ua dcsssdm@rambler.ru	0-(277)-2-81-48
7.	Костянтинівський		85102, м. Костянтинівна, пр-т Ломоносова, 156, к 508	konstrayon@mail.ru	0-(272)-2-77-23 0-(272)-2-33-92
8.	Красноармійський	Василенко Костянтин Миколайович	85300, м. Красноармійськ, вул. Комінтерна, 11	vurchenko@ukrpost.ua	0-(278)-2-60-10
9.	Мар'їнський	Ластовенко Максим Миколайович	85600, м. Мар'їнка, вул. Шевченка, 3	mrda@mar.dc.ukrtel.net	0-(278)-5-11-31
10.	Новоазовський	Савченко Олена Володимирівна	87600, м. Новоазовськ, вул. 60 років СРСР, 28-а	csssdmnovoaz@ukr.net	0-(296)-3-10-41,
11.	Олександрівський	Бахтар Світлана Володимирівна	84000 с.м.т. Олександрівна, вул. Радянської Конституції, 27	oleksrcsssdm@ukr.net	0-(269)-2-18-76
12.	Першотравневий	Корнет Віра Олексіївна	87400, с.м.т. Мангуш, вул. Поштова, 65	pershotrccsssdm@ukr.net	0-(297)-2-44-65
13.	Слов'янський	Вершиніна Оксана Сергіївна	84100, м. Слов'янськ, вул. Науки, 2	slavrcsssdm@mail.ru	0-(262)-2-63-97
14.	Старобешівський	Панько Тетяна Антонівна	87200, с.м.т. Старобешеве, пр. Паши Ангеліної, 59-а	stbmolod@e-mail.ru	ф. 0-(253)-2-23-99
15.	Тельманівський	Мацуй Ольга Михайлівна	87100, с.м.т. Тельманове, вул. Первомайська, 134-а	telcssdm@ukr.net	0-(279)-5-17-02
16.	Шахтарський	Бабкіна Анжела Олексіївна	86200, м. Шахтарськ, вул. Крупської, 1-а	shahrga@shakh.dc.ukrtel.net	0-(255)-4-30-00
17.	Ясинуватський	Філюков Денис Сергійович	86000, м. Ясинувата, вул. Орджонікідзе, 122-а	yarcsssdm@mail.ru	0-(236)-2-19-30
<b>МІСЬКІ</b>					
1.	Авдіївський	Новик Алла Олександрівна	86060, Донецька обл., м. Авдіївка, вул. Молодіжна, 15	socmolod@yandex.ru	0(236) 3-16-11 ф. 0-(236)-3-57-22
2.	Артемівський	Хворастихіна Людмила Володимирівна	Донецька обл., м. Артемівськ, вул. Сибірцева, 190	art-csssdm@ukr.net	0(274)- 4-60-70 0(274)- 4-60-69
3.	Вугледарський	Куксіна Вікторія Сергіївна	Донецька обл., м. Вугледар, вул. 30-річчя Перемоги, 16	uglcsssdm@yandex.ua	0(273) 6-41-01 0-(273)-6-42-76
4.	Горлівський	Дятлов Олександр Микитович	84626, Донецька обл., м. Горлівка, вул. Пушкінська, 68	gorcssm@ukr.net	ф. 0(244) 55-35-93
5.	Дебальцевський	Мосіяш Світлана Євгенівна	84700, Донецька обл., м. Дебальцеве, вул. Радянська, 79	debcsssdm@ukr.net	0(249) 2-21-99 0(249)-2-25-98
6.	Дзержинський	Єслокова Людмила Василівна	85200, Донецька обл., м. Дзержинськ, вул. Маяковського, 26	lovn2007@rambler.ru	0(247) 4-11-18
7.	Димитровський	Кецко Ольга Олександрівна	85327, м. Димитров, м-н Молодіжний, 51, прим. 61	moloddimitrov@yandex	0(239)6-31-71
8.	Добропільський	Агішева Ганна Сергіївна	85000, Донецька обл., вул. Комсомольська, 35	dgcscssdm@ukrpost.ua	0(277) 2-80-63
9.	Докучаєвський	Панасюк Данііл Микитович	85740, Донецька обл., м. Докучаївськ, вул. Центральна, 44	dokcsssdm@ukr.net	0(275) 3-27-99 ф. 0(275)-3-11-41
10.	Дружківський	Полукєва Ірина Володимирівна	84209, Донецька обл., м. Дружківка, вул. Космонавтів, 62	csssdvadru@ukr.net	ф. 0(267) 3-19-46
11.	Донецький	Вербовська Олена	83055, м. Донецьк,	dmcscssdm@yandex.ru	ф.335-96-79

		Валентинівна	просп. Комсомольський, 4		335-92-85
12.	Снаківський	Баштова Людмила Анатоліївна	86430, Донецька обл., м. Снаківське–30, вул. Тіунова, 103	baschtovaya2011@yandex.ua	ф. 0(252) 2-65-37
13.	Жданівський	Лящук Тетяна Анатоліївна	86391, Донецька обл., м. Жданівка, вул. Леніна, 34-1	zhcssdm@ukr.net	0(250) 7-25-91
14.	Кіровський	Клявда Віта Василівна	85114, Донецька обл., м. Кіровське, вул. Шахтарська, 39	sm_kirovskoe@list.ru	0(250) 6-25-00
15.	Костянтинівський	Яцька Тетяна Володимирівна	85114, Донецька обл., м. Костянтинівка, вул. Леніна, 260	jeronimo@inbox.ru	0(272) 5-34-16 ф. 0(272) 4-36-10
16.	Краматорський	Чудінова Світлана Іванівна	84331, Донецька обл., м. Краматорськ, вул. Двірцева, 46	kramcssdm@bk.ru	0(264) 5-24-23, 5-23-31 ф.0(246) 3-33-76
17.	Красноармійський	Демиденко Людмила Петрівна	85300, Донецька обл., м. Красноармійськ, пл. Шибанкова, 13	kmcssdm2011@mail.ru	0(239) 2-14-91 0(239) 2-12-47
18.	Краснолиманський	Мордвінова Тетяна Валентинівна	84404, Донецька обл., м. Красний Лиман, вул. Кірова, 25	krlzentr@ukr.net	0(261) 6-38-82
19.	Макіївський	Баканова Ганна Олександрівна	86157, Донецька обл., м. Макіївка, вул. Вавілова, 83	mgcssdm@gmail.com.	ф. 0(232) 6-14-21, 0(232) 6-10-75
20.	Маріуполь	Токарєва Уляна Дмитрівна	87500, Донецька обл., м. Маріуполь, б-р. Хмельницького, 24-а	mgcentr@i.ua	ф. 0(29) 33-52-25
21.	Новгородівський	Сєдова Зоя Петрівна	85483, Донецька обл., м. Новгородівка, вул. Піонерська, 1	novogrod.cssdm@gmail.com	0(237) 3-33-48
22.	Селидівський	Чубар Олена Василівна	85400, Донецька обл., м. Селідове, вул. Маяковського, 6-а	smcdm@rembler.ru	0(237) 7-00-22 ф. 0(237) 7-24-17
23.	Слов'янський	Олійник Марина Миколаївна	84122, Донецька обл., м. Слов'янськ, пл. Революції, 2	cssdm@slavrada.gov.ua	0(262)3-45-54
24.	Сніжніанський	Цвєткова Ірина Іванівна	86500, Донецька обл., м. Сніжне, вул. Леніна, 39	cssmd@yandex.ru	0(256) 5-41-87
25.	Торезький	Ємельянова Лідія Миколаївна	86617, Донецька обл., м. Торез, мікрорайон–4, 12-а	torezcassdm@ukr.net	ф. 0(254) 3-60-11
26.	Харцизький	Якуба Ольга Михайлівна	86700, м. Харцизьк, вул. Вокзальна, 68	khcssdm@gmail.com	050-3676409 ф. 0(257) 7-62-47
27.	Шахтарський	Смагіна Олена Тимофіївна	86200, Донецька обл., м. Шахтарськ, вул. Леніна, 4	centr217@rambler.ru	0(255) 4-56-35 ф. 0(255) 4-57-54
28.	Ясинуватський	Беліков Ігор Павлович	Донецька обл., м. Ясинувата, вул. Некрасова, 17	yacssdm@ukr.net	0(236) -4-29-73 ф. 0(236) 355-67-10

**РАЙОННІ В МІСТАХ**

**м. Макіївка**

1.	Гірницький	Литовченко Анастасія Юріївна	861557, Донецька обл., м. Макіївка, вул. Рєпіна, 118	gressdm@mail.ru	0(232) 6-04-70 ф. 0(232) 6-10-43
2.	Советський	Майборода Світлана Анатоліївна	86141, Донецька обл., м. Макіївка, 2-й Мікрорайон, б. 1	srccssdm@meta.ua	0(232) 3-19-22
3.	Червоногвардійський	Іванова Ірина Олексіївна	86114, Донецька обл., м. Макіївка, вул. Малиновського, 10, кім. 418	crccssm@ukrpost.ua	0(232) 46-36-67
4.	Жовтневий		87500, Донецька обл., м. Маріуполь, б-р. Хмельницького, 24-а	zcentr@i.ua	0(29) 54-38-54
5.	Іллічівський	Астаніна Надія Миколаївна	87513, Донецька обл., м. Маріуполь,	ircentr@i.ua	0(29) 38-54-64 ф. 0(29) 38-13-

			вул. Капринського, 56		25
6.	Орджонікідзевський	Олійник Валентина Євгенівна	87543, Донецька обл., м. Маріуполь, пр. Рижський, 40	ocentr@i.ua	ф. 0(29) 23-98-99
7.	Приморський	Аведова Олена Володимирівна	87517, Донецька обл., м. Маріуполь, пр. Будівельників, 85а	pcentr@i.ua	0(29) 37-59-32
Житомирська область					
Житомирський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		директор – Собчук Валентина Валентинівна заступник директора – Теребей Лариса Василівна начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи – Піка Тетяна Анатоліївна  начальник фінансово-економічного відділу – Константінова Світлана Вікторівна начальник відділу організаційно правової та кадрової роботи – Серета Тетяна Анатоліївна	10014, м. Житомир вул. М. Бердичівська, 25	csssdm@ukr.net zt_kadru@mail.ru	(0412) 47-44-07(факс) 093-050-55-47  (0412) 41-09-91 067-273-46-70  (0412) 47-44 -85 097-334-61-71  (0412) 42 - 09-76 067-226-06-63  (0412) 42 -14 - 62 097-32-55-403
Районні					
1.	Андрушівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Жук Ольга Геннадіївна	13400, Житомирська обл. Андрушівка, вул. Леніна, 1, каб. 63,64	a-socio@ukr.net	0(236) 2-20-72 097-820-75-71
2.	Баранівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Нікітчина Наталія Володимирівна	12700, Житомирська обл. м. Баранівка, вул. Леніна, 12 кім.49	alecsxxx@ukr.net.	0(244) 4-30-52 097-740-16-37 067-412-75-11
3.	Бердичівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Продеус Олена Володимирівна	13300, Житомирська обл. м. Бердичів, пл. Соборна, 23 кім. 18	berdrayssdm@i.ua	0(243) 2-47-76 097-400-31-62
4.	Брусилівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Кашперська Марія Миколаївна	12601, Житомирська обл. смт. Брусилів, вул. Лермонтова, 7	brusiloff@mail.ua	0(262) 3-04-16 097-691-56-30 093-703-20-34
5.	Володарськ-Волинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Осалчук Надія Петрівна	12100, Житомирська обл. смт. Володарськ-Волинський, вул. Червона Площа 7 кім. 11	csssdm-vv@ukr.net	0(245) 3-22-10 096-817-13-21
6.	Ємільчинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Данильчук Світлана Василівна	11200, Житомирська обл. смт. Ємільчине, вул. Леніна, 18	molod_emi@ukrpost.ua svetsdimaola@ukr.net	0(249) 4-35-02 097-233-70-37
7.	Житомирський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Порозінська Олена Володимирівна	12441, Житомирський р-н, смт. Новогуйвинське, вул. Дружби народів, 5	ztrcsssdm@mail.ru	(0412) 49-50-97 8-067-783-66-61
8.	Коростенський	директор -	11500, Житомирська	krzss@mail.ru	0(242) 4-25-62

	районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Барановська Любов Петрівна	обл. м. Коростень, вул. Грушевського, 60/2 кім. 40		063-873-97-71
9.	Коростишівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Гончаренко Олена Володимирівна	12505, Житомирська обл. м. Коростишів, Червона Площа, 18 кім. 16	kor_cccdm@kr.zt.ukrtel.net	0(230) 5-23-22 050-551-08-27
10.	Лугинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Атаманчук Олексійна	11301, Житомирська обл. смт. Лугини, вул. Карла Маркса, 2а	luginuccdm@meta.ua	0(261) 9-20-64 096-92-52-063
11.	Любарський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Осипенко Алла Миколаївна	13100, Житомирська обл. с. Старий Любар, вул. Медична, 5	lubarr@mail.ru	0(247) 2-22-53 096-663-27-58
12.	Малинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Гангалюк Лідія Іванівна	11601, Житомирська обл. м. Малин, пл. Соборна, 6-а кім.403	malrcccdm@ukr.net	0(233) 9-74-04 093-02-11-405
13.	Народицький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор – Кисіль Надія Юріївна	11400, Житомирська обл. смт. Народичі, вул. 1 Травня, 15	nrcccdm@ukr.net	0(240) 2-11-47
14.	Новоград-Волинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Бобровська Лілія Михайлівна	11701, Житомирська обл. м. Новоград-Волинський, вул. Шевченка, 16 кім.80	liliya1010@mail.ru	0(241)5-25-13 097-595-83-62
15.	Овруцький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Бейтуллаєва Тамара Йосипівна	11101, Житомирська обл. м. Овруч, вул. Радянська, 31 кім.401,402	ovrdsdm1@rambler.ru	0(248)4-21-83 067-412-35-35
16.	Олевський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Михайленко Юрій Іванович	11001, Житомирська обл. м. Олевськ, вул. Володимирівська, 1	olevskij_rcsssdm@mail.ru	0(235) 2-16-65 067-41-00-858
17.	Попільнянський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор – Демидчук Надія Миколаївна	13500, Житомирська обл. смт. Попільня, вул. Б. Хмельницького, 7	psssdm@meta.ua	0(237)5-16-82 096-28-44-590
18.	Радомишльський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Янчук Олег Євгенович	12200, Житомирська обл. смт Радомишль, пров. Шкільний, 8	rcsssdm@rambler.ru	0(232)4-50-14 097-199-35-48 063-022-58-84
19.	Романівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Левкович Галина Миколаївна	13002, Житомирська обл. смт. Романів вул. 50-річчя Жовтня, 2 кім.316	romanivcentr1@rambler.ru	0(246)2-26-18 097-24-83-155
20.	Ружинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор – Скрипнюк Аліна Миколаївна	13600, Житомирська обл. смт. Ружин, вул. Бірюкова, 2 кім.65	csssmruz@ukrpost.ua	0(238)3-13-47 097-02-87-305
21.	Червоноармійський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Остапчук Марія Олександрівна	12000, Житомирська обл. смт. Червоноармійськ, вул. Леніна, 117	chcsssdm@ukr.net	0(231)3-21-72 098-800-78-11

22.	Черняхівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Дзюблик Світлана Миколаївна	12301, Житомирська обл. смт. Черняхів, площа Рад,1 кім.40	center.ssdm@gmail.com	0(234) 4-13-83 068-32-65-227 096-68-703-90
23.	Чуднівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Супрунов Валерій Миколайович	13200, Житомирська обл. смт. Чуднів вул. 50-річчя Жовтня, 3	chudniv_center@ukr.net	098-459-23-73
<b>Міські</b>					
1.	Бердичівський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Ковалик Тамара Василівна	13300, Житомирська обл. м.Бердичів вул.Центральна, 1, каб.79,80,84	csfamili@mail.ru	0(243) 2-54-55 096-456-84-17
2.	Житомирський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Юрченко Ольга Іванівна	10014, м. Житомир майдан С.П. Корольова, 4/2	zmcsssdm@mail.ru	(0412)47-09-42 8-097-134-98-27
3.	Коростенський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор – Микитчук Федорович	11500, Житомирська обл. м. Коростень вул. Крупської,3	krcmd@rambler.ru	0(242)4-79-07 097-479-88-26
5.	Малинський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор – Курганська Тетяна Євгенівна	11601, Житомирська обл. м. Малин вул.В.Стуса, 23	simya@ukrpost.ua	0(233)5-16-60 096-226-80-27
6.	Новоград-Волинський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор – Борис Наталя Петрівна	11708, Житомирська обл. м. Новоград-Волинський вул.. Шевченка,31	mcsssdmNV@rambler.ru	0(241)2-07-12 050-382-24-89
<b>Філії районних центрів</b>					
1.	Філія Ємільчинського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Бараші	керівник - Помінчук Ольга Василівна	11215, Житомирська обл. Ємільчинський р-н с. Бараші вул. Леніна, 10	-	0(249)61-1-52
2.	Філія Коростишівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Старосільці	керівник - Назарівська Вікторія Миколаївна	12515, Житомирська обл. Коростишівський р-н с. Старосільці вул. Леніна, 20-а	-	0(230)7-55-20
3.	Філія Малинського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в смт Чоповичі	керівник - Іваненко Тетяна Петрівна	11154, Житомирська обл. Малинський р-н, смт Чоповичі вул.Житомирська, 17	-	0(233)7-31-31
4.	Філія Малинського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Слобідка	керівник - Фещенко Надія Миколаївна	11643, Житомирська обл. Малинський р-н с. Слобідка вул. Мічуріна, 3	-	0(233)53-3-40
5.	Філія Овруцького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Нові Велідники	керівник – Подкур Олена Петрівна	1143, Житомирська обл.. Овруцький р-н с. Нові Велідники	-	(248) 73-1-22



6.	Філія Олевського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Тепениця	керівник – Мусійчук Аліна Миколаївна	11001, Житомирська обл. Олевський р-н м. Олевськ вул. Володимирівська, 1	-	(235) 2-16-65
7.	Філія Олевського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Жубровичі	директор – Завірський Максим Павлович	11042, Житомирська обл. Олевський р-н с. Жубровичі вул. Шевченка, 14	-	(235) 9-72-34
8.	Філія Попільнянського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Андрушки	керівник - вакансія	13517, Житомирська обл. Попільнянський р-н с. Андрушки вул. Жовтнева, 1	-	(237) 7-63-35
9.	Філія Ружинського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в с. Білilівка	керівник – Передерій Надія Олексіївна	13642, Житомирська обл. Ружинський р-н с. Білilівка вул. Жовтнева, 1	-	(238) 9-61-31
10.	Філія Черняхівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в смт. Головино	директор – Слободіна Ірина Павлівна	12325, Житомирська обл. Черняхівський р-н смт. Головино вул. Шевченка, 2	-	(234) 3-12-31
<b>Закарпатська область</b>					
Закарпатський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор - Романюк Наталія Володимирівна	Закарпатська обл., м. Ужгород, пл. Народна, 4 88000	zocsssdm@gmail.com	8 (03122) 3-22-77
		Заступник директора - Трофименко Микола Олександрович			8 (03122) 61-74-76
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи - Сніцаренко Тарас Вікторович			Тел./факс 8 (03122) 3-40-00
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи - Цветкова Наталія Миколаївна (відпустка по догляду за дитиною)			8 (03122) 3-52-27
		Завідувач фінансово-економічним сектором - Петрішка Анжеліка Василівна (відпустка по догляду за дитиною)			8 (03122) 3-43-47
<b>Районні</b>					
1.	Берегівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о. Наль Ольга Василівна	Закарпатська обл., м. Берегове, вул. Мукачівська, 6 90200	rcsssdm@dereg.net.ua	8 (03141) 2-45-61
2.	Великобerezнянський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Мазуренко Марина Василівна	Закарпатська обл., смт. Великий Березний, вул. Шевченка, 27 90200	vbcss@meta.ua	8 (03135) 2-16-73
3.	Виноградівський районний центр	Деяк Надія Михайлівна	Закарпатська обл., м. Виноградів,	vrcsssdm@mail.ru	8 (03143) 2-64-68

	соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		вул. Миру, 5 90300		
4.	Воловецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Пазюк Надія Мирославівна	Закарпатська обл., смт. Воловець, вул. Коротка, 6 89120	Volsozsluzba@meta.ua	8 (03136) 2-21-07
5.	Іршавський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Вовканич Ірина Михайлівна	Закарпатська обл., м. Іршава, пл. Народна, 3/38-39, 90100	rcssdm@irshava.com.ua	8 (03144) 2-24-99
6.	Міжгірський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Тимошук Наталя Миколаївна	Закарпатська обл., смт. Міжгір'я, вул. Шевченка, 97, 90000	csssdm@mgir.net.ua	8 (03146) 2-30-35
7.	Перечинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Країло Тетяна Василівна	Закарпатська обл., м. Перечин, вул. Червоноармійська, 8 89200	csssdm@perechin.uz.ua	8 (03145) 2-10-23
8.	Рахівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Вайнагіч Олена Миколаївна	Закарпатська обл., м. Рахів, вул. Миру, 1 90600	tcssm@mail.ru	8 (03132) 2-58-43
9.	Сваліявський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о. Лавренюк Еріка Володимирівна	Закарпатська обл., м. Свалява, пл. Головна, 1 89300	srcssdm@ukrpost.net	8 (03133) 2-19-61
10.	Тячівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Поп Марина Василівна	Закарпатська обл., м. Тячів, вул. Незалежності, 30 89000	trccdm@meta.ua	8 (03134) 3-30-43
11.	Ужгородський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Іскра Олена Володимирівна	Закарпатська обл., м. Ужгород, вул. Загорська, 10 88000	centug@mail.ru	8 (0312) 61-40-78
12.	Хустський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Канчій Руслана Михайлівна	Закарпатська обл., м. Хуст, вул. Карпатської Січі, 21, 90400	rcssdm@khust.net	8 (03142) 4-61-92
13.	Мукачівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Вергун Владислав Михайлович	Закарпатська обл., м. Мукачево, вул. Червоноармійська, 56 89600	mcsssdm@gmail.com	8(03131) 2-14-31
<b>Міський</b>					
1.	Мукачівський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Леманинець Юліанна Василівна	Закарпатська обл., м. Мукачево, вул. Духновича, 89 2 89600	mmcsssdm@gmail.com	8(03131)5-41-29
2.	Ужгородський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Фленько Іван Іванович	Закарпатська обл., м. Ужгород, вул. Ф.Ракоці, 2 88000	umcsssdm@rambler.ru	8 (0312) 61-64-72
3.	Хустський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Кадар Наталія Василівна	Закарпатська обл., м. Хуст, вул. 900 річчя Хуста, 27	khust_mcassdm@mail.ru	8(03142)52120
4.	Чопський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Федтчик Тетяна Михайлівна	Закарпатська обл., м. Чоп, вул. Залізнична, 1	chopmcassdm@gmail.com	8(03122)712884
5.	Берегівський міський центр	Олексин Ярослав Васильович	Закарпатська обл., м. Берегове,	mcassdmbmr@gmail.com	8(03141)23038

	соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		вул. Хмельницького, 7, 90202	Б.		
Запорізька область						
Запорізький обласний центр для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Понікарова Оксана Андріївна	69037, м. Запоріжжя, вул.Рекордна, буд.24	css@ukrpost.ua		8(0612)34-01-81	8(061)224-70-08
	Заступник директора - Любимцева Світлана Андріївна					
	Начальники відділів:					
	відділ методичного забезпечення соціальної роботи					
	начальник - вакансія *					
	заступник начальника - Репіна Світлана Анатоліївна					
	відділ організаційно-правової та кадрової роботи - Олійник Людмила Андріївна					
фінансово-економічний відділ- Шагохіна Олена Анатоліївна						
Районні						
1.	Бердянський	Директор - Пейчева Світлана Григорівна	71100, Запорізька область, м.Бердянськ, пр. Перемоги, буд. 3	3brcssm@rambler.ru		8(06253)7-14-46
2.	Великобілозерський	Директор - Маликіна Руслана Анатоліївна	71400, Запорізька область, Великобілозерський район, с.Велика Білозерка, вул.Центральна, буд. 132	WbelRCSSDM@yandex.ru		8(06156)2-01-31
3.	Василівський	Директор - Дашковська Наталія Миколаївна	71600, Запорізька область, Василівський район, м.Василівка, вул. Чекистів, буд.1	seccdm_vas@ukrpost.ua		8(06275)7-22-08
4.	Веселівський	Директор - Люта Світлана Анатоліївна	72202, Запорізька область, Веселівський район, смт.Веселе, вул. Леніна, буд.136	rcssdm@bk.ru		8(06136)2-16-49
5.	Вільнянський	Директор - Хмара Андрій Федорович	70002, Запорізька область, Вільнянський район, м.Вільнянськ, вул. Миру, буд.2	vlcss@zp.ukrtel.net		8(06143)4-12-44
6.	Гуляйпільський	Директор - Тихенко Наталія Миколаївна	70200, Запорізька область, Гуляйпільський район, м.Гуляйполе, вул.Петровського, буд. 2	grcssdm@gmail.com		8(06145)4-12-76
7.	Запорізький	Директор - Денисова Тетяна Андріївна	69089, м. Запоріжжя, вул.Комінтерна буд. 7	zrcssm@ukrpost.ua		8(061)223-62-02
8.	Кам'янсько-Дніпровський	Директор - Куницька Людмила Петрівна	71300, Запорізька область, Кам'янсько-Дніпровський р-н, м. Кам'янка-Дніпровська, вул.Гоголя, буд. 7-а	kd_ssm@zp.ukrtel.net		8(06138)2-11-67
9.	Куйбишевський	Директор - Марусяк Олена Василівна	71001, Запорізька область, Куйбишевський район, смт.Куйбишеве, вул. Леніна, буд. 52	kbv-css@list.ru		8(06147)2-16-02
10.	Мелітопольський	Директор - Шемет Лілія Юрївна	72311, Запорізька область, м.Мелітополь, вул. Крупської, буд. 5	Olya291269@mail.ru		8(0619)43-13-94
11.	Михайлівський	Директор - Денисенко Олена Іванівна	72002, Запорізька область, Михайлівський район, смт.Михайлівка, вул.Островського, буд. 230	mihrcssdm@ukr.net		8(06132)2-19-29
12.	Новомиколаївський	Директор - Лисенко	70100, Запорізька	380953540823@ukr.net		8(06144)9-12-83

		Наталія Олександрівна	область, Новомиколаївський район, смт. Новомиколаївка, вул. Леніна, 25		
13.	Оріхівський	Директор - Пересипкіна Тетяна Семенівна	70500, Запорізька область, Оріхівський район, м. Оріхів, вул. Ленінградських курсантів, 58	rcssdm_orihev@mail.ru	8(06141)4-41-90
14.	Пологівський	Директор - Пунько Алла Анатоліївна	70600, Запорізька область, Пологівський район, м. Пологи, вул. Пролетарська, буд. 75	centrpologi@ukr.net	8(06165)2-31-99
15.	Приазовський	Директор - Шульга Людмила Володимирівна	72400, Запорізька область, Приазовський район, смт. Приазовське, вул. Леніна, буд. 31	prcssdm@rambler.ru	8(233)2-28-15
16.	Приморський	Директор - Нейчева Тетяна Юріївна	72100, Запорізька область, Приморський район, м. Приморськ, вул. Пролетарська, буд. 119	prcssdmprim@rambler.ru	8(06137)7-43-92
17.	Розівський	Директор - Савко Світлана Анатоліївна	70300, Запорізька область, Розівський район, смт. Розівка, вул. Леніна, буд. 104	roz_molodesh@mail.ru	8(06162)9-95-61
18.	Токмацький	Директор - Сняжкова Ірина Михайлівна	71716, Запорізька область, Токмацький район, м. Молочанськ, вул. Леніна, буд. 34	molccn@ukrpost.ua	8(06178)4-03-71
19.	Чернігівський	Директор - Шипенко Ілона Сергіївна	71202, Запорізька область, Чернігівський район, смт. Чернігівка, вул. Леніна, буд. 434	chercss@zp.ukrtel.net	8(06140)9-12-13
20.	Якимівський	Директор - Терещенко Андрій Валентинович	72500, Запорізька область, Якимівський район, смт. Якимівка, вул. Жовтнева, буд. 11	yakimrcssdm@gmail.com	8(806131)9-91-58
<b>Міські</b>					
1.	Бердянський	Директор - Батулинська Тетяна Григорівна	71118, Запорізька область, м. Бердянськ, вул. Ульянових, буд. 9	bmcssm@yandex.ru	8(06153)6-25-91
2.	Запорізький	Директор - Токарева Людмила Василівна	69005, м. Запоріжжя, бул. Центральний, буд. 20	zmcsss@rambler.ru	8(061)236-22-65
3.	Енергодарський	Директор - Сидорик Тетяна Сергіївна	71504, Запорізька область, м. Енергодар, вул. Козацька, буд. 17	emcss@mail.ru	8(06139)6-19-54
4.	Мелітопольський	Директор - Шевченко Тетяна Кузьмівна	72313, Запорізька область, м. Мелітополь, вул. Осипенко, буд. 96	mcssdm@zp.ukrtel.net	8(0619)42-57-85
5.	Токмацький	Директор - Гослинська Катерина Олександрівна	71700, Запорізька область, м. Токмак, вул. Володарського, буд. 272	tokcss@zp.ukrtel.net	8(06178)2-33-55
<b>Філії районних центрів</b>					
1.	у с. Благовіщенка Кам'янсько- Дніпровського РЦСССДМ	керівник - Бесараб Наталія Вікторівна	71300, Запорізька область, Кам'янсько- Дніпровський р-н, м. Кам'янка-Дніпровська, вул. Гоголя, буд. 7-а	kd_ssm@zp.ukrtel.net	8(06138)2-11-67
2.	у с. Велика Знам'янка Кам'янсько- Дніпровського РЦСССДМ	керівник - Волошкін Антон Сергійович	71300, Запорізька область, Кам'янсько- Дніпровський р-н, м. Кам'янка-Дніпровська, вул. Гоголя, буд. 7-а	kd_ssm@zp.ukrtel.net	8(06138)2-11-67
3.	у с. Дніпровка Кам'янсько - Дніпровського РЦСССДМ	керівник - Петльована Свєгенія Леонідівна	71300, Запорізька область, Кам'янсько- Дніпровський р-н, м. Кам'янка-Дніпровська, вул. Гоголя, буд. 7-а	kd_ssm@zp.ukrtel.net	8(06138)2-11-67

4.	у с. Комишуваха Оріхівського РЦСССДМ	керівник - Власенко Інна Вадимівна	70500, Запорізька область, Оріхівський район, м. Оріхів, вул. Ленінградських курсантів, 58	rcssdm_orihiv@mail.ru	8(06141)4-41-90
5.	у с. Новоуспенівка Веселівського РЦСССДМ	керівник - Овчарчин Сергій Анатолійович	72202, Запорізька область, Веселівський район, смт. Веселе, вул. Леніна, буд.136	rcssdm@bk.ru	8(06136)2-10-88
Івано-Франківська область					
Івано-Франківськ Обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор Боднар Галина Степанівна	вул. Гординського, 10 м. Івано-Франківськ, 76018	if_ocsssdm@i.ua	тел.(0342) 75- 02-95; т/ф(03422) 2-35- 64
		Заступник директора Шегда Володимир Степанович	вул. Гординського, 10 м. Івано-Франківськ, 76018	if_ocsssdm@i.ua	тел.(0342) 53- 91-07; тел.(03422)3-10- 04 тел/ф(03422) 2-35-64;
		Заступник директора Гладій Ольга Василівна	вул.Гординського, 10 м. Івано-Франківськ, 76018	if_ocsssdm@i.ua	тел.(0342) 53- 91-07; тел.(03422)3-10- 04 тел/ф(03422) 2-35-64;
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи Передрук Зоряна Миколаївна	вул.Гординського, 10 м. Івано-Франківськ, 76018	if_ocsssdm@i.ua	тел.(03422) 3- 10-04; тел/ф(03422) 2- 35-64
		Головний бухгалтер, завідувач фінансово- економічного сектору Павлишак Ольга Іванівна	вул.Гординського, 10 м. Івано-Франківськ, 76018	if_ocsssdm@i.ua	тел.(03422) 3- 10-04; тел/ф(03422) 2- 35-64
Районні					
1.	Богородчанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о.Паливода Святослава Зіновіївна	вул. Шевченка, 66 смт. Богородчани 77701	svyatapal@rambler.ru	тел.(03471)2-18- 37; т/ф (03471) 2-42-99
2.	Верховинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Соломійчук Ольга Василівна	вул. Жаб'євська, 18 смт. Верховина 78700	rccsu@verhovunar.ru	тел/ф (03432) 2- 21-98
3.	Галицький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Слюзар Людмила Львівна	вул. Шевченка, 10 смт. Галич 77100	galychrcsssdm@rambler.ru	тел. (03431) 2- 30-82
4.	Городенківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Дубковецька Наталія Маркіянівна	вул. Івана Богуна, 14 м. Городенка 78100	grccsm@rambler.ru	тел. (03430) 2- 25-43
5.	Долинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Перевізник Михайло Васильович	пр. Незалежності, 4 м. Долина 77500	dolinasocslujba@list.ru	тел. (03477) 2- 63-46
6.	Калузький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о. Дзюбак Галина Романівна	вул. Шевченка, 6 м. Калуш 77300	krccsdm@gmail.com	тел. (03472) 5- 21-01; тел/ф (03472) 6-0023 6-00-23
7.	Коломийський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Козловська Марія Василівна	вул. Шевченка, м. Коломия 78200	kolrcsssdm@i.ua	тел. (03433) 2- 64-34; т/ф (03433) 4-70-31; 2-64-34
8.	Косівський районний центр соціальних служб	Пітеляк Марія Василівна	м-н Незалежності, 11 м. Косів 78600	kosivrc@mail.ru	тел. (803472) 2- 22-98; тел/ф (803472) 2-48-

	для сім'ї, дітей та молоді				49
9.	Надвірнянський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Рудяк Тарас Тарасович	м-н Шевченка, 39 м. Надвірна 78400	rasm@ukr.net	тел. (03475) 2-92-52
10.	Рогатинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Роскош Світлана Іванівна	вул. Галицька, 65 м. Рогатин 7700	rcssdm@ronet.com.ua	тел. (03435) 2-40-66; тел/ф (03435) 2-47-32
11.	Рожнятівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Гаєвська Оксана Тарасівна	пл. Єдності, 15 смт. Рожнятів 77600	rcssdm@meta.ua	тел. (03474) 2-09-49; тел/ф (03474) 2-03-97
12.	Снятинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Клипич Вікторія Василівна	вул. Восводи Коснянтина, 48 м. Снятин	cssdm.sn@i.ua	т. 2-11-39; ф(276) 2-13-66; тел/ф (276) 2-13-66
13.	Тлумачський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Рибарук Ганна Володимирівна	вул. Берегово, 2 м. Тлумач 78000	tlmrcssm@rambler.ru	тел. (03479) 2-35-46 тел/ф. (03479) 2-24-18
14.	Тисменицький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Круліковський Сергій Романович	вул. Галицька, 17 м. Тисмениця 77400	centrtus@ua.fm	тел. (03436) 2-40-04
<b>Міські</b>					
1.	Болехівський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Житнікович Тетяна Михайлівна	пл. І. Франка, 12 м. Болехів 77202	bolekhivrcssdm@ukr.net	тел. (03437) 3-42-46; тел/ф (03437) 3-42-52
2.	Івано-Франківський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Дикун Леся Дмитрівна	вул. Симоненка, 3-б м. Івано-Франківськ 76000	soc.misto@optima.com.ua	тел. (03422) 77-20-28; тел/ф (0342) 77-20-62; тел. (03422) 77-20-60
3.	Калуський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Дидич Галина Василівна	вул. С. Бандери, 18 м. Калусь 77300	kalushcssdm@yandex.ru	тел. (03472) 2-28-85; тел/ф (03472) 2-50-07
4.	Коломийський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Галамейко Лілія Олексіївна	вул. Драгоманова, 3-в 1 м. Коломия 78200	glo61@ukr.net	тел. (03433) 2-47-37; тел/ф (03433) 2-46-02
5.	Яремчанський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Кочержук Марія Степанівна	вул. Свободи 266, м. Яремче 78500		тел. (03433) 2-11-37
<b>Київська область</b>					
	Київський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Ніколаєнко Людмила Олександрівна. Заступник директора - Трубецька Галина Олександрівна. Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи - Лещенко Олена Анатоліївна. Начальник фінансово-господарського відділу - Ткач Віталій Вікторович.	01032, вул. Комінтерну, 16, м. Київ.	kocssdm@ukr.net	067 407-47-20 044 246-47-97 044 235-84-35ф

Районні					
1.	Баришівський	Борзак Лариса Василівна	07500, вул. Комсомольська, 21, смт.Баришівка, Київська обл.	brcssdm@bigmir.net	045 765-13-33ф 097 434-81-83
2.	Білоцерківський	Маркін Сергій Анатолійович	09117, вул. Я.Мудрого, 2, м.Біла Церква, Київська обл.	markin_s@ukr.net	045 635-39-63ф 097 736-82-88
3.	Богуславський	Федусенко Ігор Іванович	09700, вул. 40 років Перемоги 9, м.Богуслав, Київська обл.	BOGUCRSSSDM@ukr.net	045 615-36-80 097 389-66-90
4.	Бориспільський	Михайленко Наталія Костянтинівна	08300, вул. Київський Шлях, 79, м.Бориспіль, Київська обл.	borrcssdm@ukr.net	045 955-21-48ф 097 757-25-55
5.	Бородянський	Мельниченко Ірина Іванівна	07800, вул. Леніна, 321, смт.Бородянка, Київська обл.	itkt@i.ua	045 775-26-83ф 067 415-97-98
6.	Броварський	В.о.Соловар Ольга Іванівна	07400, вул. Шевченка, 21-а, м.Бровари, Київська обл.	shalun2000@bigmir.net	045 945-45-43ф 093 394-04-71
7.	Васильківський	Рихлевич Світлана Григорівна	08600, вул. Паризької Комуні, 46, м.Васильків, Київська обл.	vrcssdm@ukr.net	045 712-43-70, 096 433-35-94
8.	Вишгородський	Черниш Ірина Анатоліївна	07300, вул. Шевченка,1, м.Вишгород, Київська обл.	vrcssdm@rambler.ru vrcssdm@ukr.net	045 965-19-56 045 965-17-17 097 282-22-59
9.	Володарський	Іванько Віра Василівна	09300, вул. Коцюбинського, 42, смт.Володарка, Київська обл.	volodarkacssdm@bigmir.net	045 695-16-79ф 096 253-18-05
10.	Згурівський	Олійник Віта Петрівна	07600, вул. Українська, 13, смт.Згурівка, Київська обл.	CSSMzg@ukrpost.ua	045 705-08-43ф 099 172-05-65
11.	Іванківський	Возна Людмила Василівна	07200, вул. І.Проскури, 7, к.10, смт.Іванків, Київська обл.	CENTER331@BIGMIR.NET	045 915-34-01 096 381-23-67
12.	Кагарлицький	Невдобенко Алла Миколаївна	09200, пл. Незалежності, 1, м.Кагарлик, Київська обл.	kagadra@bigmir.net	045 736-11-65 096 485-80-39
13.	Києво-Святошинський	Мельниченко Оксана Миколаївна	08132, вул. К.Маркса, 15, м.Вишневе, Києво-Святошинський р-н, Київська обл.	KSCSSSDM@ukr.net	045 987-28-22 507-19-10 067 975-99-99
14.	Макарівський	В.о.Осипенко Ольга Миколаївна	08000, вул.Фрунзе, 30, смт.Макарів, Київська обл.	makadm@ukr.net	045 786-01-51ф 050 713-68-28
15.	Миронівський	Глущенко Олег Вікторович	08800, вул.Леніна, 58, м.Миронівка, Київська обл.	mir_kray@ukr.net	045 745-44-40ф 067 183-84-23
16.	Обухівський	В.о.директора Чекіна Марія Василівна	08700, вул.Малишка, 10, м.Обухів, Київська обл.	obuh-cccdm@mail.ru	045 725-03-47ф 066 343-45-36
17.	Переяслав-Хмельницький	Онопрієнко Любов Михайлівна	08400, вул.Шевченка, 3, м.Переяслав-Хмельницький, Київська обл.	phmrc@ukr.net	045 675-88-19 096 758-82-49
18.	Поліський	Сікорська Тетяна Олександрівна	07053, вул. Жовтнева, 83, смт Красятичі, Поліський р-н, Київська обл.	tana_pystova@ukr.net	045 925-14-97 067 393-50-46
19.	Рокитнянський	Щербатюк Інна	09600,	rokitnecssdm@ukr.net	045 625-12-87ф

		Вікторівна	вул.Леніна, 2, смт.Рокитне, Київська обл.		067 151-56-42
20.	Скви́рський	Мошківська Ірина Вікторівна	09000, вул.Леніна, 38/2, м.Сквира, Київська обл.	skvcsssdm@ukr.net	045 685-44-56ф 097 852-40-40
21.	Стави́щенський	Папушина Любов Анатоліївна	09400, вул.Радянська, 35/1, смт.Ставище, Київська обл.	stavrcsssdm@ukr.net	045 642-27-79ф 093 865-59-12
22.	Теті́вський	Коробко Олег Петрович	09800, вул.Цвіткова, 11, к.42, м.Тетіїв, Київська обл.	tetcsssdm@ukr.net	045 605-24-32 067 187-73-92
23.	Тара́щанський	Паламаренко Валентина Петрівна	09500, вул.Короленка, 9, м.Тараща, Київська обл.	centr_tarascha@ukr.net	045 665-10-46ф 096 785-93-86
24.	Фа́стівський	Костецька Вікторія Вільївна	08500, вул. Соборна, 16, м.Фа́стів, Київська обл.	frzsssdm@ukr.net	045 656-13-50ф 093 566-93-92
25.	Яго́тинський	Кононенко Наталія Анатоліївна	07700, вул.Незалежності, 110, м.Яготин, Київська обл.	yago_rcsssdm@ukr.net	045 755-46-48ф 098 249-49-98
<b>Міські</b>					
1.	м.Березань	В.о.директора Усик Валентина Григорівна	07540, вул.Фрунзе, 1, м.Березань, Київська обл.	berezan.czsssdm@mail.ru	045 766-12-04ф 098 937-01-99 045 766 11 17
2.	м.Біла Церква	Севериненко Людмила Іванівна	09100, 6-р.50-річчя Перемоги, 113, м.Біла Церква, Київська обл.	bmsssdm@i.ua	045 636-83-11ф, 045 636-66-55 067 971-83-09
3.	м.Бровари	Яроменко Аліна Анатоліївна	07400, вул. Гагаріна, 18, м.Бровари, Київська обл.	css_110@ukr.net	045 946-19-00ф 067 951-95-12
4.	м.Буча	Ренчка Олена Олександрівна	08292, бульвар Богдана Хмельницького, 5/5а, м.Буча, Київська обл.	lenarenchka@masl.ru	045 974-83-07, 067 303-47-33
5.	м.Васильків	Длужинська Інна Миколаївна	08600, вул.Володимирська, 2, м.Васильків, Київська обл.	idlujinska@ukr.net	045 719-20-48ф 093 400-55-24
6.	м.Ірпінь	Неборачко Марина Володимирівна	08200, вул.Ленінградська, 4а, м.Ірпінь, Київська обл.	cccdmirpin@ukr.net	045 976-30-80 063 410-56-20
7.	м.Кагарлик	Петленко Олена Іванівна	09200, вул. Незалежності,12, м.Кагарлик, Київська обл.		045 735-13-96 098 461-40-90
8.	м.Обухів	Мотасова Світлана Іванівна	08700, вул.Малишка, 6, м.Обухів, Київська обл.	centr_obukhiv@ukr.net	045 72 5-30-66 097 800-05-35
9.	м.Переяслав- Хмельницький	Борисюк Людмила Миколаївна	08400, вул.Богдана Хмельницького, 29/36, м.Переяслав- Хмельницький, Київська обл.	mcsssdm1@rambler.ru	045 675-45-37ф 093 595-11-13
10.	м.Ржищів	Кириченко Леся Василівна	09230, вул.Леніна,22, м.Ржищів, Київська обл.	rmcsssdm@ukr.net	045 732-13-81 099 980-92-50
11.	м.Славутич	Божок Алла Іванівна	07100, Московський квартал, 12, м.Славутич, Київська обл.	slavcsssdm@i.ua	045 793-01-80 045 792-11-15 097 273-85-80
12.	м.Фа́стів	Бортовська Жанна Петрівна	08500, вул.Соборна,1 м.Фа́стів, Київська обл.	fmcsssdm@ukr.net	045 656-04-61ф 050 280-66-24
<b>Селищні</b>					
1.	смтКожанка	Дакал Тетяна Ольксіївна	08550, вул.Заводська 6В, смт Кожанка, Фа́стівський район, Київська обл.	-	045 654-37-83 096 994-66-30
<b>Сільські</b>					
1.	с. Нові Петрівці	Правдива Ірина	07354,	nscsssdm@ukr.net	045 964-68-90ф



		Олександрівна	вул. Новокиївська, 64, с. Нові Петрівці, Вишгородський р-н, Київська обл.		045 964-69-19 066 296-76-43
2.	с. Шкарівка	Руденко Тетяна Григорівна	09170, вул. Миру, №4, с. Шкарівка, Білоцерківський р-н, Київська обл.		045 632-09-41 097 909-06-15
<b>Кіровоградська область</b>					
Кіровоградський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор - Пастернак Сергій Олександрович	25022 м. Кіровоград, пл. Кірова,1 - для листів	socium@host.kr.ua	(0522)32-10-07
		Заступник директора - Коваленко Олена Миколаївна	вул. Преображенська, 2, - офіс		(0522)24-67-83
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи- Уманська Віта Валеріївна			(0522)24-67-83
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи - Настасієнко Тетяна Миколаївна			(0522)24-67-83
		В.о. завідувачай фінансово-економічним сектором-головного бухгалтера - Гурська Марія Валентинівна			(0522)24-67-83
<b>Районні</b>					
1.	Бобринецький	Єгорова Олена Анатоліївна	27200, м. Бобринець, Вул. Орджонікідзе, 80	bobrcssdm@mail.ru	(05257) 3-45-07
2.	Вільшанський	Балева Валентина Дмитрівна	26600, смт. Вільшанка, вул. Леніна, 19	visocium@ukrpost.ru	(05250)9-73-96
3.	Гайворонський	Левендюк Ірина Олексіївна	26300, м. Гайворон, вул. Леніна, 37	sss_gay2@mail.ru	(05254)2-15-91
4.	Голованівський	Ткаченко Наталія Василівна	26500, смт. Голованівськ, вул. Суворова, 6	golovsocium@ukr.net	(05252)3-00-03
5.	Добровеличківський	Петрова Анжела Василівна	27000, смт. Добровеличківка, вул. Кірова, 112	csdm@ukrpost.ua	(05253)2-19-01
6.	Долинський	Білаш Інна Григорівна	28500, м. Долинська, вул. Радянська, 139	dol_rcssdm@dolin.kw.ukrnet	(05234)3-19-13
7.	Знам'янський	Яценко Ольга Віталіївна	27400 м.Знам'янка, вул. Луначарського, 6	znamrc@mail.ru	(05233)7-42-76
8.	Кіровоградський	Ключка Людмила Миколаївна	25014 м. Кіровоград, вул. Кільцева, 34-а	kgrc@ukr.net	(0522)56-77-26
9.	Компаніївський	Петренко Наталія Ярославівна	28400 смт. Компаніївка, вул. Кірова,4	kompn@ukr.net	(05240)2-04-25
10.	Маловисківський	Ємельяненко Тетяна Анатоліївна	26200 м. Мала Виска, вул. Жовтнева, 76	mrcssdm@rambler.ru	(05258)5-19-41
11.	Новгородський	Кузнецяк Світлана Миколаївна	28200 смт. Новгородка, вул. Кірова, 12	nrcssdm@bk.ru	(05241)2-09-30
12.	Новоархангельський	Арделян Оксана Валентинівна	26100, смт. Новоархангельськ, вул. Леніна, 31	n-a-socium@rambler.ru	(05255)5-04-57
13.	Новомиргородський	Мордвінов В'ячеслав Володимирович	26000, м. Новомиргород, вул. Леніна, 112	socium1@meta.ua	(05256)2-11-77
14.	Новоукраїнський	Чорній Наталія Юріївна	27100, м. Новоукраїнка, вул. Леніна, 59	slugbamol@rambler.ru	(05251)2-39-40
15.	Олександрівський	Приходько Тетяна Вікторівна	27300, смт. Олександрівка, вул. Леніна, 82	socolex@ukrpost.ua	(05242)3-24-93
16.	Олександрійський	Чемерис Ірина Анатоліївна	28000, м. Олександрія, вул. Пролетарська, 17	orcssdm_2013@ukr.net	(05235)7-00-56
17.	Онуфріївський	Фірсова Валентина Борисівна	28100, смт. Онуфріївка, вул. 50 років Жовтня, 11	inbox6@onufrievka.kr-admin.gov.ua	(05238)9-13-55
18.	Петрівський	Стулій Оксана	28300, смт. Петрове,	molod_kg@ukrpost.ua	(05237)9-72-63

		Анатоліївна	вул. Літвінова, 19		
19.	Світловодський	Сідельников Олександр Миколайович	27500, м. Світловодськ, вул. Леніна, 14	svsocioim@mail.ru	(05236)2-59-18
20.	Ульяновський	Кизима Наталія Ернестівна	26400 м. Ульяновка, вул.Леніна, 72	socioim@ukrpost.ua	(05259)2-20-88
21.	Устинівський	Петренко Алла Федорівна	28600, смт. Устинівка, вул. Ювілейна, 2	admin39@us.kw.ukrtel.net	(05239)4-19-09
Міські					
1.	Знам'янський	Шевченко Наталія Володимирівна	27400 м.Знам'янка, вул. Жовтнева, 18	mcsssdm_znam@ukr.net	(05233)2-07-06
2.	Кіровоградський	Краснокутський Олег Володимирович	25022 м. Кіровоград, вул.Будьоного,3	kntcsssdm@gmail.com	(0522)32-04- 79,32-04-78
3.	Олександрійський	Чернецька Вікторія Миколаївна	2800 м. Олександрія, вул. Леніна,59, кім 405	omcsssdm@hotmail.com	(05235)7-23-88
4.	Світловодський	Філіпчук Світлана Володимирівна	27500 м. Світловодськ, вул. Леніна, 14	mcsssdm08@rambler.ru	(05236)7-28-21
Луганський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор - Сременко Ірина Володимирівна Заступник директора - Циган Ніна Валентинівна Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи - Самаріна Надія Іванівна Начальник відділу організаційно- правової та кадрової роботи - Рибалко Вікторія Олександрівна головний спеціаліст- бухгалтер фінансово- економічного відділу - Жалковська Ганна Сергіївна	91055 м. Луганськ, вул.Коцюбинського, 27	locssm@ rambler.ru	(0642) 58-44-95 (0642) 58-44-95 (0642) 58-65-01  (0642) 58-18-13 т/ф.  (0642) 58-65-01
Районні					
1.	Антрацитівський	Зайцева Олена Єгорівна	94613 м. Антрацит, вул. Леніна, 44	elena.zajceva.71@list.ru	(06431) 3-61-18
2.	Біловодський	Гніденко Володимир Олексійович	92800 смт. Біловодськ, вул. Леніна, 103	tsentrsdm@rambler.ru	(06466) 2-02-51
3.	Білокуракинський	Ромасюк Вікторія Володимирівна	92200 смт. Білокуракине, пл. Горького, 4	centrsdm171k@ukrpost.ua	(06462) 2-17-05
4.	Краснодонський	Федорова Наталія Олександрівна	94400 м. Краснодон, пл. Леніна, 3	helppeople@.ukr.net	(06435) 6-23-75
5.	Кремінський	Смага Ірина Іванівна	92900 м. Кремінна, пл. Красна, 20	csssdm@i.ua	(06454) 2-16-01
6.	Лутугинський	Горайнова Тетяна Сергіївна	92000 м. Лутугине, вул. Леніна, 83	lutcsssdm@ukrpost.net	(06436) 2-28-78
7.	Марківський	Міхальцова Тетяна Володимирівна	92400 смт. Марківка, пл.Октябрська, 21	markrcsssdm@mail.ru	(06464) 9-24-05
8.	Міловський	Яроцький Олександр Миколайович	92500 смт. Мілове, вул. Леніна, 39	milove.csssdm@rambler.ru	(06465) 2-12-77
9.	Новоайдарський	Курта Тетяна Василівна	93500, смт. Новоайдар, вул. Тельмана, 2	csssdm21@ukrpost.ua	(06445) 9-23-77
10.	Новопсковський	Соловійова Тетяна Олександрівна	92300 смт. Новопсков, вул. Першотравнева,1	nprcsssdm@rambler.ru	(06463) 2-10-78
11.	Перевальський	Миколюк Світлана Володимирівна	93400 м. Перевальськ, вул. Громова, 22	prcsssdm@mail.ru	(06441) 3-35-11
12.	Попаснянський	Остапенко Ірина Василівна	93300 м. Попасне, пл. Леніна, 2	popasnamolod@mail.ru	(06474) 3-13-89
13.	Сватівський	Кириченко Ірина Василівна	92600 м. Сватове, пл. Радянська, 25	familysvat2007@rambler.ru	(06471) 3-42-67
14.	Слов'яносербський	Шинкарьова Наталія Вікторівна	93701 смт. Слов'яносербськ, вул. Гагаріна, 36	csssdm2@rambler.ru	(06473) 9-32-62
15.	Ст-Луганський	Сердечна Ольга Володимирівна	93600 смт. Ст- Луганське, вул. К.Маркса, 35	st_rcsssdm@mail.ru	(06472) 2-15-36
16.	Старобільський	Красюк Лариса	92700 м. Старобільськ,	srcsssdm_71@mail.ru	(06461) 2-05-71

		Сергіївна	вул. Комунарів, 35		
17.	Троїцький	Охрицька Світлана Вікторівна	92100, смт. Троїцьке, пр. Перемоги, 60	troitsky.csssdm@yandex.ru	(06456) 2-20-44
<b>Міські</b>					
1.	Алчевський	Зуєв Сергій Вікторович	94207, м. Алчевськ, вул. Запорізька, 161	centr20082008@rambler.ru	(06442) 9-10-68 факс, 9-10-85 директор
2.	Антрацитівський	Юцюте-Стец Євгенія Костантинасовна	94613 м. Антрацит, вул. Леніна, 1	centrgor1213@rambler.ru	(06431) 3-20-51
3.	Брянківський	Степаніщенко Олена Сергіївна	94100 м. Брянка, пл. Леніна, 9	sssdmbr@mail.ru	(06443) 5-21-70
4.	Краснодонський	Головаш Олена Володимирівна	94400 м. Краснодон, Мікроцентр, 3	kmcsssdm@mail.ru	(06435) 6-62-97
5.	Краснолуцький	Губченко Валентина Миколаївна	94500 м. Красний Луч, вул. К. Маркса, 17	csssdm@kl.lg.ua	(06432) 2-02-06 (директор), 2- 02-07
6.	Кіровський	Заяць Надія Іванівна	93800 м. Кіровськ, вул. Театральна, 1-б	kirovskcsssdm@meta.ua	(06446) 4-10-70
7.	Лисичанський	Остахов Костянтин Анатолійович	93100 м. Лисичанськ, вул. Северодонецька, 62	liszentr@yandex.ua	(06451) 7-24-60
8.	Луганський	Шпилько Ольга Петрівна	91055 м. Луганськ, вул. Пушкіна, 8	luganskcentr@mail.ru	(0642) 93-26- 14, 93-26-07
9.	Первомайський	Сидоренко Світлана Олександрівна	93200 м. Первомайськ, вул. Макаренка, 17	sim_perv@ukr.post.ua	(06455) 6-30-92
10.	Ровеньківський	Нікішина Вікторія Геннадіївна	94700 м. Ровеньки, вул. Дзержинського, 80	cssrvn12lk@ukrpost.ua	(06433) 3-11-01 3-11-02
11.	Рубіжанський	Семиволос Світлана Кузьмівна	93000 м. Рубіжне, вул. Будівельників, 32	csssdm2009@mail.ru	(06453) 7-15-79
12.	Свердловський	Шапошник Дмитро Євгенович	94800 м. Свердловськ, вул. Енгельса, 45-а	smcsssdm@rambler.ru	(06434) 2-21-78
13.	Северодонецький	Мінайлова Людмила Іванівна	93400 м. Северодонецьк, вул. Федоренко, 41	centersdm@mail.ru	(06452)4-30-97
14.	Стахановський	Грищенко Тетяна Іванівна	94000 м. Стаханов, вул. Кірова, 30	csssdm@st.lg.ukrtel.net	(06444) 4-15-16
15.	Суходільський	Купрєєва Тетяна Михайлівна	94442 м. Суходільськ, вул. Д. Виставкіна, 21	suhcsssdm@mail.ru	(06435) 7-65-15
<b>Львівська область</b>					
Львівський ОЦСССДМ		Директор – Бордіян Ярослав Ігорович	79000, м. Львів, вул. Чайковського, 17	locssm@ukr.net	ф (032) 261-09- 37 (роб.)
		Заступник директора – Коваль Ярослав Богданович			ф (032) 261-09- 37 (роб.)
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи- Тибура Наталія Олегівна			ф (032) 261-09- 42 (роб.)
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи – Скречко Оксана Михайлівна			ф (032) 261-09- 42 (роб.)
		Завідуючий фінансово – економічним сектором – Лісовінова Юлія Володимирівна			ф (032) 261-09- 42 (роб.)
<b>Районні</b>					
1.	Бродівський	Українець Марян Богданович	80600 м. Броди, вул. Юридика, 2	rcssm_br@ukr.net	(03266) 2-79-25 (роб.)
2.	Буський	Боцян Зоряна Миколаївна	20500, м. Буськ, вул. Львівська, 2	busk-centr@ukrpost.ua	(03264) 2-17-84 (роб.)
3.	Городоцький	Дацко Ірина Василівна	81500 м. Городок, вул. Львівська, 38 п	grcsssdm@ukr.net	(03231) 32-183 (роб.), (03231) 3-01-31 (ф)
4.	Дрогобицький	Щербанюк Наталія Едуардівна	82100 м. Дрогобич вул. 22 Січня, 26	drcs@ukr.net,	ф (03244) 3-99- 91 (роб.) ф (03244) 3-99-91
5.	Жидачівський	Ключик Микола Антонович	81700 м. Жидачів вул. Пашкевича, 2	zhydachiv_rcsssdm@ukr.net	(03239) 3-10-96 (роб.) ф (03239) 3-17-08
6.	Жовківський	Кожушко Віра	80300 м. Жовква,	zrcsssdm@ukr.net	(03252) 6-14-03

		Степанівна	вул. Львівська,40		ф (03252) 2-24-85; 2-21-71
7.	Золочівський	Маркевич Наталія Орестівна	80700, м. Золочів, вул.Чорновола,3	zrcssdm@ukr.net	(03265) 4-24-55 (роб.)
8.	Кам'янка-Бузький	Кравець Олександра Миронівна	80400 м. Кам'янка-Бузька, вул. Незалежності, 27	kb_rcssdm@ukrpost.ua	(03254) 2-31-70, 2-39-30 (роб.)
9.	Миколаївський	Бова Ірина Володимирівна,	81600 м. Миколаїв, пл. Ринок,14	mykolaiv_rcssm@mail.ru	(03241) 5-15-20 (роб.) ф (03241) 5-13-85;
10.	Мостиський	Занько Сергій Євгенович	81300 м. Мостиська, вул. Грушевського 22/56	mrcssdm@ukr.net	(03234) 4-11-58 (роб.)
11.	Перемишлянський	Шалапський Іван Ярославович	81200 м. Перемишляни, вул. Привокзальна,3, к.12	prem_RCSSDM@i.ua	(03263) 2-32-61 (роб.) ф 2-12-69
12.	Пустомитівський	Стахів Тетяна Андріївна	81100, м. Пустомити, вул. Грушевського, 11	Pustcssm@meta.ua	(03230) 2-00-40, (032) 227-88-63 (роб.)
13.	Радехівський	Дмитрієнко Надія Володимирівна	80200, м. Радехів, просп. Відродження,3	radehivrcssdm@ukr.net	(03255) 2-34-72 (роб.) ф (03255) 2-15-79
14.	Самбірський	Міньків Галина Богданівна	81400, м. Самбір, вул. Мазепи, 8, кім.2	rsambir@ukr.net	(03236) 3-21-10 (роб.)
15.	Сколівський	Кузейків Юрій Іванович	82600, м. Сколе, майдан Незалежності,1	srcssm@ukr.net	(03251) 2-27-00; 2-13-36 (роб.)
16.	Сокальський	в. о. Дещаківський Ігор Богданович	80000, м. Сокаль, вул. Шептицького, 89	srcssdm@ukr.net	(03257) 7-30-09 (роб.)
17.	Старосамбірський	Корпак Марія Степанівна	82000, м. Ст. Самбір, вул.Дашо,4	strcssdm@gmail.com	(03238) 2-23-40 (роб.)
18.	Стрийський	Ципук Євген Євстахович	82400, м. Стрий, вул. Гайдамацька,15	srcssdm@telelan.com.ua	(03245) 5-24-87, 5-25-61(роб.)
19.	Турківський	Федорко Ірина Михайлівна	82500, м. Турка, вул. Січових Стрільців,56	trcssdm1@ukr.net	(03269) 3-15-86; 3-12-67 (роб.)
20.	Яворівський	Вдовенко Наталія Іванівна	81000, м. Яворів, вул. І. Франка, 8	yavoriv-rcssdm@meta.ua	(03259) 2-11-74 (роб.)
<b>Міські</b>					
1.	Бориславський	Плоскодняк Віталій Йосифович	82300, м. Борислав, вул. Шевченка,11	bcssm@mail.ru	(03248) 4-27-07 (роб)
2.	Дрогобицький	Матчшин Оксана Леонівна	82100, м. Дрогобич, вул. Шолом Алейхема,1	drcs@ukr.net	(03244) 2-24-56 (роб.) ф. (03244) 2-11-01
3.	Львівський	в.о. директора Рубай Оксана Андріївна	79005, м. Львів, вул.Менделєєва,8	lmcss@city-adm.lviv.ua	(032) 276-30-58 (директор) (032) 276-13-55, 276-13-57
4.	Новокалінівський	Хома Емілія Миколаївна	м. Новокалінів, пл. Авіації, 1а	nmcssdm@rambler.ru	(03236) 2-25-56 (роб.) ф (03236) 2-24-50;
5.	Рудківський	Лозинський Іван Михайлович	м. Рудки, вул. Відродження, 1	rudky-centr@i.ua	(03236) 45-509 (роб)
6.	Самбірський	Герговська Наталія Євгенівна	м.Самбір, вул.Стебельського, 4	msambir@ukr.net	(03236) 2-11-57 (роб) ф (03236) 6-03-04
7.	Стрийський	Дум'як Олександра Ігорівна	82400, м. Стрий, вул.Незалежності,11	stryi_mssm@ukr.net	(03245) 5-31-96 (роб.) ф (03245) 7-12-71
8.	Трускавецький	Онаць Надія Петрівна	82200, м. Трускавець, вул. Бориславська, 2	trmcssdm@ukr.net	(03247) 5-11-25; 5-03-11 (роб.),
9.	Новороздільський (Новостворений центр)	В стадії призначення	-	-	-
10.	Червоноградський	Лобай Володимир Петрович	80105, м. Червоноград, вул.Миру, 5	4centre@ukr.net	03249 2-40-75 (роб.) ф (03249) 2-05-55
<b>Сільські</b>					
1.	Зимноводівський	Бодревич Мар'яна Остапівна	Пустомитівський р-н, с. Зимна Вода		(032) 295-78-98
2.	Старояричівський	Куляс Наталія Євстахіївна	Кам'янка-Бузький р-н, с.Старий Яричів, вул. Заводська, 2		(03254) 6-45-34
<b>Заклади соціального обслуговування</b>					
1.	Соціальний	в.о.директора Боляк	81381, Мостиський р-н,	socialna@meta.ua	ф (03234) 3-64-

	гуртожиток у Львівській області	Ольга Володимирівна	с. Вовчищовичі		39
2.	Центр соціально психологічної допомоги у Львівській області	Бардовський Геннадій Євгенович	79057, м. Львів, вул. Коновальця, 103	cspd@ukr.net	(032) 237-99-20 (роб) ф (032) 237-99-27
3.	Соціальний центр матері та дитини у Львівській області	Галушко Галина Володимирівна	82100, м. Дрогобич, вул. Шептицького, 7	cmdlviv@gmail.com	(03244) 1-01-43 (03244) 3-89-20
<b>Миколаївська область</b>					
	Миколаївський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	54001, м. Миколаїв, вул. Спаська, 43	socserv2008@ yandex.ru	0-512-37-64-92 (тел./факс)
		Берегеля Ірина Павлівна			0-50-635-19-27
		Заступник директора			0-512-37-64-88
		Кручинова Марина Юрївна			0-67-765-47-58
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи			0-512-37-67-07
		Клопова Лариса Федорівна			0-96-379-67-20
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи			0-512-37-64-90
		Прокопенко Ольга Сергіївна			0-67-996-58-30
Завідувач фінансово-економічного сектору, головний бухгалтер вакансія	0-512-37-64-89				
<b>Районні</b>					
1.	Арбузинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	55300, смт Арбузинка,	csssdmarb@mail.ru	0-232-3-16-86
		Мартинко Антоніна Валеріївна	пл. Центральна, 18		0-232-3-01-49
2.	Баштанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	56100, смт Баштанка, вул.	rcsssdm@ yandex.ru	0-258-2-72-32
		Смола Людмила Олександрівна	Баштанської республіки, 41 а		0-258-2-67-40
3.	Березанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	57400, смт Березанка,	ditusimia@ukr.net	0-253-2-12-85
		Куранова Світлана Василівна	вул. Леніна, 48		0-253-2-13-75
4.	Березнегуватський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	56200, смт Березнегувате	berccsm@ yandex.ru	0-268-9-28-92
		Залітко Наталія Миколаївна	вул. Леніна, 1		0-268-9-14-45
5.	Братський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	55400, смт Братське	zssdm@rambler.ru	0-231-9-11-80
		Гризоглаз Ліна Василівна	вул. Леніна, 131, к. 104		0-231-9-13-33
6.	Веселинівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	57000, смт Веселинове,	rcsssdm-ves@mail.ru	0-263-2-92-12
		Чуб Янетта Вікторівна	вул. Леніна, 14		0-263-2-24-80
7.	Вознесенський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	56500, м. Вознесенськ,	rcs2007@ yandex.ru	0-234-3-23-45
		Петрушкова Тетяна Антонівна	вул. Челюскінців, 2		0-234-4-23-87
8.	Врадівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	56300, смт Владіївка,	vrad_cssdm@ukr.net	0-235-9-17-67
		Дулдієр Ольга Вікторівна	вул. Героїв		0-235-9-11-30

			Врадівщини, 118		
9.	Доманівський районний центр соціальних служб	Директор	56400, смт Доманівка,	drcccdm@ukr.net	0-252-9-26-66
	для сім'ї, дітей та молоді	Чернюк Світлана Вікторівна	вул. Леніна, 39 а		0-252-9-16-51
10.	Сланецький районний центр соціальних служб	Директор	55500, смт Сланець,	elanetska-rda@	0-259-9-13-03
	для сім'ї, дітей та молоді	Ткалик Валерій Петрович	вул. Горького, 15 а, к. 38	yandex.ru	0-259-9-14-09
11.	Жовтневий районний центр соціальних служб	Директор	54050, м. Миколаїв,	zrcssdm@mail.ru	0-512-25-60-22
	для сім'ї, дітей та молоді	Килимник Ввітлана Олександрівна	пр. Жовтневий, 328		0-512-60-02-54
12.	Казанківський районний центр соціальних служб	Директор	56000, смт Казанка,	sumlinnaya@mail.ua	0-264-9-19-60
	для сім'ї, дітей та молоді	Сумлінна Олена Петрівна	вул. Миру, 208		0-264-9-13-85
13.	Кривоозерський районний центр соціальних служб	Директор	55100, смт Криве Озеро,	molodcenterkroz@ukr.net	0-233-2-42-60
	для сім'ї, дітей та молоді	Бойко Олена Сергіївна	вул. Майдан Незалежності, 1		0-233-2-35-79
14.	Миколаївський районний центр соціальних служб	Директор	54036, м. Миколаїв,	sssv2007@rambler.ru	0-512-48-05-67
	для сім'ї, дітей та молоді	Подима Світлана Іванівна	вул. Одеське шосе, 18-а		0-512-48-05-47
15.	Новобузький районний центр соціальних служб	В. о. директора	55600, м. Новий Буг,	resscdm.nb@	0-251-9-28-30
	для сім'ї, дітей та молоді	Кравченко Юлія Василівна	вул. Леніна, 32	gmail.com	0-251-9-15-02
16.	Новоодеський районний центр соціальних служб	Директор	56600, м. Нова Одеса,		0-267-2-10-08
	для сім'ї, дітей та молоді	Овчарук Анжела Павлівна	вул. Кухарєва, 38		0-267-9-18-33
17.	Очаківський районний центр соціальних служб	Директор	57500, м. Очаків,	orcssm@mail.ru	0-254-2-41-44
	для сім'ї, дітей та молоді	Голота Наталя Володимирівна	вул. Суворова, 33		0-254-3-00-60
18.	Первомайський районний центр соціальних служб	Директор	55213, м. Первомайськ,	prcccdm@mail.ru	0-261-5-41-83
	для сім'ї, дітей та молоді	Дяченко Тетяна Зіновіївна	вул. Чкалова, 12, к. 61		0-261-4-20-21
19.	Снігурівський районний центр соціальних служб	Директор	57300, смт Снігурівка,	snigcentr@ukr.net	0-262-3-15-81
	для сім'ї, дітей та молоді	Пеганова Анна Олександрівна	вул. Леніна, 72		0-262-3-13-30
<b>Міські</b>					
1.	Вознесенський міський центр соціальних служб для сім'ї дітей та молоді	Директор Блискунова Людмила Володимирівна	56501, м. Вознесенськ вул. Синякова, 8	vozcssdm@yandex.ru	0-234-3-21-07 0-234-4-23-81
	2.	Миколаївський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Концуренко Тетяна Сергіївна	54001, м. Миколаїв вул. Потьомкінська, 95 а	nik.soc.centre@ukr.net
3.	Очаківський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Адіянова Євгенія Олександрівна	57500, м. Очаків пр. 50-років Жовтня, 7а, к. 23	ochakovgrad@ rambler.ru	0-254-3-00-17 (тел./факс)

4.	Первомайський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	55200, м. Первомайськ,	pmcssdm@mail.ru	0-261-5-53-77 (тел./факс)	
		Заскальнюк Наталя Павліна	вул. Грушевського, 10			
5.	Южноукраїнський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	55002, м. Южноукраїнськ,	csssdm@mail.ru	0-236-2-56-24	
		Дизик Алла Андріївна	бульвар Цвіточний, 9			
Одеська область						
Одеський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор -Волошина Ольга Миколаївна	65107, м. Одеса, вул. Канатна, 83, каб. 821	oocssdm@ukr.net	(код населеного пункту) р.т./факс/м.т. (048) ф. 725-85-21	
		Заступник директора - Сорочан Людмила Анатоліївна	65107, м. Одеса, вул. Канатна, 83, каб. 823			(048) 728-33-77
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи- Гасай Анна Павлівна	65107, м. Одеса, вул. Канатна, 83, каб. 823			(048) 728-33-77
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи- Андреасян Емма Камовна	65107, м. Одеса, вул. Канатна, 83, каб. 203			(048) 728-38-60
		Зав. фінансово-економічним сектором, головний бухгалтер (вакансія)	65107, м. Одеса, вул. Канатна, 83, каб. 203			(048) 728-38-60
Районні						
1.	Ананьївський	Директор - Бацеля Ольга Миколаївна	66400, Одеська обл., м. Ананьїв, вул. Карла Лібхнехта, 23	ancssdm@mail.ua	(263) 2-28-09; 2-25-39ф	
2.	Арцизький	Директор -Степаненко Олександр Анатолійович	68400,Одеська обл., м. Арциз, вул. Орджонікідзе, 46	arciz_molod@mail.ru	(245) 3-11-92; 3-11-41ф.	
3.	Балтський	Директор- Товстуха Наталя Федорівна	66100,Одеська обл., м. Балта, вул. Котовського, 193	barcssm@bigmir.net	(266) 2-47-60	
4.	Березівський	Директор-Холодудькіна Ольга Сергіївна	67300, Одеська обл.,м. Березівка, вул. К. Маркса, 5-а	bercssdm@mail.ru	(256) 2-09-23; 2-13-74	
5.	Б.-Дністровський	Директор-Домчинська Тетяна Іванівна	67700,Одеська обл., м. Білгород-Дністровський, вул. Дзержинського,55	bdnrcssdm@mail.ru	(249) 2-34-70 ф	
6.	Біляївський	Директор-Гуцько Катерина Юрійвна	67600,Одеська обл., м. Біляївка, вул. Мира,10	belcssdm@ukr.net	(252) 2-19-65ф.	
7.	Болградський	Директор-Жечева Світлана Петрівна	68702, Одеська обл., м. Болград, вул.Георгія Трайкова,39	bolcssdm@mail.ru	(246) 4-36-04, 4-52-78ф	
8.	В.-Михайлівський	Директор-Іванова Олена Володимирівна	67100,Одеська обл., с.м.т. Велико-Михайлівка, вул. Шкільна,40	v.mih_rcssdm@mail.ru	(259) 4-02-56; 2-15-44ф.	
9.	Іванівський	Директор-Міхнюк Алла Валентинівна	67200,Одеська обл., с.м.т. Іванівка, вул. Леніна, 93	ivzccdm@rambler.ru	(254) 2-01-66;3-14-97; 3-18-82ф.	
10.	Ізмаїльський	Директор-Брусова Маргарита Василівна	68600,Одеська обл., м. Ізмаїл, пр-к Суворова, 141 а	ircssdm@rambler.ru	(241) 7-54-47;2-66-87ф.;2-55-41ф.	
11.	Кілійський	Директор-Волкова Тетяна Іванівна	68303, Одеська обл., м.Кілія, вул.Леніна 44, к.42	centre.kiliya@rambler.ru	(243)4-28-03ф.	
12.	Кодимський	Директор-Медлярська Лариса Іванівна	66000,Одеська обл., м. Кодима, вул. Леніна 88, к.27	kodcssdm@mail.ru	(267) 2-65-61ф	
13.	Комінтернівський	Директор-Постол Катерина Миколаївна	67500,Одеська обл., с.м.т.	komcssdm@mail.ru	(255) 9 -19 - 23; 9-11-23ф.; 9-12-	

			Комінтернівське, пр-т 40-річчя Визволення, 2		95ф.
14.	Котовський	Директор-Китайська Олена Валентинівна	66300, Одеська обл., м. Котовськ, вул. Старого Борисова, 1	kotovsk_rcssdm@mail.ru	(262) 3-73-38; 3-80-71
15.	Красноокнянський	Директор- Боровська Любов Дмитрівна	67900, Одеська обл., с. м. т. Красні Оки вул. Горького, 8 к. 1	krc_dm@mail.ru	(261) 2-12-23ф
16.	Любашівський	Директор-Самойленко Ірина Олексіївна	66500 с. м. т. Любашівка, вул. Радянська, 124	lrcccdm@ukr.net	(264) 2-27-91ф; 2-15-75ф
17.	Миколаївський	Директор-Горбатюк Інна Болеславівна	67000, Одеська обл., с. м. т. Миколаївка, вул. Леніна, 71	mrcccdm@ukr.net	(257) 2-64-28; 2-64-52ф.
18.	Овідіопольський	Директор-Сапсай Ірина Миколаївна	67801, Одеська обл., с. м. т. Овідіополь, вул. Т. Шевченка, 169 каб. 421	i.sapsai@mail.ru	(251) 3-11-81ф
19.	Ренійський	Директор-Мантуліна Юлія Афанасіївна	68800, Одеська обл., м. Рені, вул. Комсомольська, 157, к. 12	rrcssdm@rambler.ru	(240) 4-52-89ф ;4-02-13ф.
20.	Роздільнянський	Директор-Шолар Ірина Глібівна	67400, Одеська обл., м. Роздільна, вул. Леніна, 27	rcssdm99@mail.ru	(253) 5-03-81ф
21.	Савранський	Директор-Малик Тетяна Дмитрівна	66200, Одеська обл., с. м. т. Саврань, вул. Леніна, 9	rtcccdm@meta.ua	(265) 3-23-39; 3-13-40ф
22.	Саратський	Директор-Осіка Олександр Борисович	68200, Одеська обл., с. м. т. Сарата, вул. Леніна, 84	saratamolodeg@rambler.ru	(248) 2- 22-75; 2-15-45ф
23.	Тарутинський	Директор-Кащи Марія Петрівна	68500, Одеська обл., с. м. т. Тарутине, вул. Красна, 185	trcccdm@mail.ru	(247) 3-26-66 ф.; 3-21-83ф.
24.	Татарбунарський	Директор-Колесник Інна Іванівна	68100, Одеська обл., м. Татарбунари, вул. К. Маркса, 36	tatccssdm@ukr.net	(244) 3-21-46 ф
25.	Ширяївський	Директор- Ботнарюк Антоніна Іванівна	66800, Одеська обл., с. м. т. Ширяєво, вул. Леніна, 125	shiraevorccssdm@ukr.net	(258) 2-19-88 ф
26.	Фрунзівський	Директор - Кукулевський Ігор Валентинович	66700, Одеська обл., с. м. т. Фрунзівка, вул. Комсомольська, 59	Frcssdm@ukr.net	(260) 9-18-43 ф.
Міські					
1.	Б.-Дністровський	Директор-В'язових Тетяна Григорівна	67700, Одеська обл., м. Білгород – Дністровський, вул. Леніна, 56	bdccsm@mail.ru	(249) 3-56-83, 2-60-39ф.
2.	Ізмаїльський	Директор-Щербакова Ольга Степанівна	68600, Одеська обл., м. Ізмаїл, пр-кт. Суворова, 62, каб. 509	izmccsm@mail.ru	(241) 7-24-07; 2-50-12ф
3.	Іллічівський	Директор-Задорожна Марина Володимирівна	68001, Одеська обл., м. Іллічівськ, вул. 1-го Травня, 3 к. 609	il-cssdm@mail.ru	(268) 4-23-97, 2-42-07ф
4.	Котовський	Директор-Бондаренко Петро Васильович	66300, Одеська обл., м. Котовськ, вул. Заслонова, 6	petrkmccssdm@mail.ru	(262) 2-22-01ф; 2-24-06ф.
5.	Одеський	Директор-Гайдаржи Юлія Ігорівна	27008 м. Одеса, вул. Іцхака Рабіна, 7	sssdm-odessa@ukr.net	(048) 784-92-67(65)ф.
6.	Южненський	Директор-Чорній Юрій Богданович	65481, Одеська обл., м. Южне, просп. Леніна, 16	umccssdm@mail.ru	(04842) 2-43-98 ф
Полтавська область					
	Полтавський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор – Півень Світлана Василівна Заступник директора – Масляк Вікторія Геннадіївна Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи – Калініченко Світлана Михайлівна Начальник відділу організаційно-правової	36029 м. Полтава, вул. Жовтнева, 54, к. 401, 413	pol_ocssdm@ukr.net	тел/ф. (05322) 29411 тел/ф. (05322) 73329 тел/ф. (05322) 22524 тел/ф. (05322) 73329 тел/ф. (05322) 24962



		та кадрової роботи – Дрига Наталія Михайлівна Начальник відділу фінансово- економічного та господарського забезпечення – Васіна Лідія Тарасівна			
Районні					
1.	Великобагачанський	Пилипенко Олександр Володимирович	38300 смт. Велика Багачка, вул. Шевченка, 73	vbag-rcsssdm@ukr.net	(05345) 91427
2.	Гадяцький	Возниця Володимир Олександрович	37300 м. Гадяч, вул.Шевченка, 17	harcsssdm@ukr.net	(05354) 31338
3.	Глобинський	Швець Олена Михайлівна	39000 м. Глобине, вул. Леніна, 275	gl_rcsssdm@online.ua	(05365) 24403
4.	Гребінківський	Дашенко Валентина Василівна	37400 м. Гребінка, пров. Димитрова, 1, к. 5	Grebinka-centr@ukr.net	(05359) 91130
5.	Диканський	Півень Юлія Василівна	38500 смт. Диканька, вул. Леніна, 117	rcsssdm72@mail.ru	(05351) 91375
6.	Зінківський	Литус Віктор Михайлович	38100 м. Зіньків, вул. Леніна, 40	zinkiv_molod@ukr.net	(05353) 31702
7.	Карлівський	Золотухіна Олена Володимирівна	39500 м. Карлівка, вул. Леніна, 85	slsociety_karl@mail.ru	(05346) 21799
8.	Кобеляцький	Шевченко Марина Михайлівна	39200 м. Кобеляки, вул. Леніна, 26	centr51@yandex.ru	(05343) 33816
9.	Козельщинський	Колісниченко Юлія Юрївна	39100 смт. Козельщина, вул. Леніна, 5	rcssm@meta.ua	(05342) 31461
10.	Котелевський	Салівон Сергій Петрович	38600 смт. Котельва вул. Жовтнева, 207	kotel_rcsssdm@mail.ru	(05350) 23061
11.	Кременчуцький	Качковський Сергій Степанович	39627 м. Кременчук, просп. Полтавський, 16	krcsssdm2011@yandex.ru	(05366) 725265
12.	Лохвицький	Киричанська Оксана Олександрівна	37200 смт. Лохвиця, вул. Перемоги, 1, к. 42	lohv_centr@meta.ua	(05356) 33364
13.	Лубенський	Харченко Ірина Василівна	37500 м. Лубни, вул. Кузіна, 19, к. 50	socslgba@mail.ru	(05361) 74803
14.	Машівський	Бочарнікова Юлія Миколаївна	39400 смт. Машівка, вул. Леніна, 111	mash_ssssdm@ukr.net	(05364) 91080
15.	Миргородський	Міщенко Наталія Віталіївна	37600 м. Миргород, вул. Гоголя, 120	rcss_mirgorod@ukr.net	(05355) 52046
16.	Новосанжарський	Романець Ігор Анатолійович	39300 смт. Нові Санжари, вул. Жовтнева, 23	rcsssdm2009@rambler.ru	(05344) 33685
17.	Оржицький	Проценко Людмила Костянтинівна	37700 смт. Оржиця, вул. Леніна, 24, к. 41	org-rcsssdm@ukr.net	(05357) 91611
18.	Пирятинський	Кабушка Юлія Вікторівна	37000 смт. Пирятин, вул. Леніна, 42, к. 27	pir_rcsssdm@mail.ru	(05358) 32396
19.	Полтавський	Буренко Ірина Володимирівна	36011 м. Полтава, вул. Шевченка, 5, к. 215	plprcsssdm@ukr.net	(05322) 565040
20.	Решетилівський	Дашенко Світлана Михайлівна	38400 смт. Решетилівка, вул. Леніна, 19	rcsssdm07@ukr.net	(05363) 23583
21.	Семенівський	Омельченко Жанна Василівна	38200 смт. Семенівка, вул. Леніна, 44	sem_rcsssdm@ukr.net	(05341) 91204
22.	Хорольський	Бровко Наталія Олександрівна	37800 м. Хорол, вул. 1 Травня, 4	Khorol-csssdm@ukr.net	(05362) 33598
23.	Чорнухинський	Приймак Світлана Григорівна	37100 смт. Чорнухи, вул. Леніна, 30, к. 47	csssm_ch@ukrpost.ua	(05340) 51708
24.	Чугівський	Супрун Лілія Сергіївна	38800 смт. Чугово, вул.Леніна, 4, к. 17	chutrcsssdm@rambler.ru	(05347) 91349
25.	Шишацький	Шульженко Віталій Федорович	38000 смт. Шишаки, вул. Партизанська, 2, к. 39	socium-Shishak@rambler.ru	(05352) 92425
Міські					
1.	Полтавський	Буднікова Ольга Леонідівна	36000 м. Полтава, вул. Комсомольська, 23	pmcsssdm@rambler.ru	(0532) 562052
2.	Кременчуцький	Пицига Світлана Миколаївна	39605 м. Кременчук, вул. Радянська, 15/4	kremcenter@ukr.net	(05366) 32150
3.	Комсомольський	Запесьська Олена Олександрівна	39800 м. Комсомольськ, вул. Миру, 8	csssdm@fline.com.ua	(05348) 25703
4.	Лубенський	Кисляк Юрій Васильович	37500 м. Лубни, вул. Ярослава Мудрого, 33 к. 211	lubnymcssm@yandex.ua	(05361) 71145

5.	Миргородський	Коркішко Ніна Михайлівна	37600 м. Миргород, вул. Сорочинська, 14, к.202	MMCentrssd@ukr.net	(05355) 55125
Сільські					
1.	Щербанівський	Назаренко Іван Дмитрович	36008, Полтавський р-н, с. Щербани, вул. Центральна,2	silrada_sherbani@mail.ru	(05322) 687708
Рівненська область					
Рівненський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор – Бучак Ананій Олександрович	33001, Рівненська область, м.Рівне, вул. Дубенська, 71а	rocssm@ukr.net	(0362) 631865	
	Заступник директора - Кудріна Тетяна Володимирівна	33001, Рівненська область, м.Рівне, вул. Дубенська, 71а	rocssm@ukr.net	(0362) 631865	
	Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи – Мартинюк Наталія Іванівна	33001, Рівненська область, м.Рівне, вул. Дубенська, 71а	rocssm@ukr.net	(0362) 631864	
	Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи – Яремчук Лариса Анатоліївна	33001, Рівненська область, м.Рівне, вул. Дубенська, 71а	rocssm@ukr.net	(0362) 631864	
	Начальник фінансово-економічного відділу - Стельмах Ірина Миколаївна	33001, Рівненська область, м.Рівне, вул. Дубенська, 71а	rocssm@ukr.net	(0362) 631867	
Районні					
1.	Березнівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Беженар Галина Михайлівна	34600, Рівненська область, Березнівський район, м.Березне, вул. Андріївська, 18/13	berezne@bigmir.net	(03653) 54042
2.	Володимирецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Десятник Микола Свдокимович	34300, Рівненська область, Володимирецький район, смт.Володимирець, вул.Соборна, 23	volodrcssdm@ukrpost.ua	(03634) 25259
3.	Гоцанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Бусь Оксана Петрівна	35400, Рівненська область, Гоцанський район, смт.Гоца, вул. Шевченка, 2	g-rcssdm@ukr.net	(03650) 21303
4.	Демидівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Ожеховський Михайло Іванович	35200, Рівненська область, Демидівський район, смт.Демидівка, пров. Новий, 2	Rcssdm_dem@icc.rv.ua	(03637) 62278
5.	Дубенський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Кружайло Ірина Анатоліївна	35600, Рівненська область, Дубенський район, м.Дубно, вул. Д.Галицького, 17	drcssm@rambler.ru	(03656) 42979
6.	Дубровицький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Жакун Володимир Іванович	34100, Рівненська область, Дубровицький район, м.Дубровиця, вул. Воробинська, 16	cssdm@dubr.rv.ua	(03658) 23400
7.	Заріченський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Козловська Людмила Михайлівна	34000, Рівненська область, Заріченський район, смт.Зарічне, вул. Центральна, 3	cssm@zarichne.rv.ua	(03632) 30145
8.	Здолбунівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Павлова Тетяна Федорівна	35700, Рівненська область, Здолбунівський район, м.Здолбунів, вул. Грушевського, 14	zdol_rda@icc.rv.ua	(03652) 25102
9.	Корецький	Поліщук Іван	34700, Рівненська	krcssdm@meta.ua	(03651) 21350

	районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Миколайович	область, Корецький район, м.Корець, пл. Центральна, 5		
10.	Костопільський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Несесюк Ірина Володимирівна	35000, Рівненська область, Костопільський район, м.Костопіль, вул.Грушевського, 2	rcssm_kost@ukr.net	(03657) 21077
11.	Млинівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Ковальчук Лариса Іллівна	35100, Рівненська область, Млинівський район, смт.Млинів, вул. Народна, 3	mlunivcccdm@list.ru	(03659) 64337
12.	Острозький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Жданович Лілія Олександрівна	35800, Рівненська область, Острозький район, м.Острог, вул. Незалежності, 16	ostrog_amu@ukr.post.net	(03654) 30541
13.	Радивилівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Франко Тетяна Володимирівна	35500, Рівненська область, Радивилівський район, м.Радивилів, вул. І.Франка, 13	rcsssdm@ukr.net	(03633) 42988
14.	Рівненський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Мізінець Ірина Олександрівна	33001, Рівненська область, м.Рівне, вул. Соборна, 195	socsm@rrda.icc.rv.ua	(0362) 264824
15.	Рокитнівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Григор'єва Валентина Миколаївна	34200, Рівненська область, Рокитнівський район, смт.Рокитне, вул. Незалежності, 13	rcssmrok@ukr.net	(03635) 22458
16.	Сарненський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Садовніч Світлана Петрівна	34500, Рівненська область, Сарненський район, м.Сарни, вул. Суворова, 8	ssm@sarny.rv.ua	(03655) 35350
<b>Міські</b>					
1.	Дубенський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Павлюк Віра Богданівна	35600, Рівненська область, м.Дубно, вул. Драгоманова, 12	sssdm@dubno-adm.rv.ua	(03656) 42480
2.	Кузнецовський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Пашко Світлана Леонідівна	34400, Рівненська область, м.Кузнецовськ, м-н Будівельників, 3	kuznsssdm@i/ua	(03636) 34685
3.	Острозький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Юрчук Олександр Миколайович	35800, Рівненська область, м.Острог, вул. І.Федорова, 56	ostrogccm@ukr.post.net	(03654) 30926
4.	Рівненський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Талт Людмила Гнатівна	33000, Рівненська область, м.Рівне, вул. Шевченка, 45	talt_lyuda@mail.ru	(0362) 221482
<b>Селищні</b>					
1.	Мізоцький селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Здолбунівського району		35740, Рівненська область, Здолбунівський район, смт.Мізоч, вул.Липки, 18	-	(03652) 40272
2.	Рафалівський селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Володимирецького району		34371, Рівненська область, Володимирецький район, смт.Рафалівка, вул. І Травня, 12	-	(03634) 53576
3.	Квасилівський		35350, Рівненська	-	(0362) 203404

	селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Рівненського району		область, Рівненський район, смт.Квасилів		
4.	Клеванський селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Рівненського району		35311, Рівненська область, Рівненський район, смт.Клевань	-	(0362) 271133
5.	Клесівський селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Сарненського району		34550, Рівненська область, Сарненський район, смт.Клесів, вул. Леніна, 10	-	(03655) 50730
6.	Оржівський селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Рівненського району		35313, Рівненська область, Рівненський район, с.Оржів	-	(0362) 2748699
7.	Степанський селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Сарненського району		34560, Рівненська область, Сарненський район, смт.Степань, майдан Незалежності, 1	-	(03655) 41244
8.	Томашгородський селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Рокитнівського району		34240, Рівненська область, Рокитнівський район, смт.Томашгород	-	(03635) 26332
Сільські					
Володимирецький район					
1.	Балаховицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34373, Рівненська область, Володимирецький район, с.Балаховичі, вул.Ювілейна, 8	-	(03634) 54142
2.	Біленський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34310, Рівненська область, Володимирецький район, с.Біле, вул.Радянська, 27	-	(03634) 71141
3.	Берестівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34361, Рівненська область, Володимирецький район, с.Берестівка, вул.Центральна	-	(03634) 36137
4.	Великотелковицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34312, Рівненська область, Володимирецький район, с.Великі Телковичі, вул.Щорса, 6	-	(03634) 72244
5.	Воронківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34330, Рівненська область, Володимирецький район, с.Воронки, вул. Чкалова, 15	-	(03634) 74448
6.	Жовкинівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34363, Рівненська область, Володимирецький район, с.Жовкині, вул.Кузнецова, 13	-	(03634) 34525

7.	Красносільський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34332, Рівненська область, Володимирецький район, с.Красносілля, вул.Центральна, 26	-	(03634) 30180
8.	Кідрівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34340, Рівненська область, Володимирецький район, с.Кідри, вул. Свердлова	-	(03634) 44130
9.	Новаківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34334, Рівненська область, Володимирецький район, с.Новаки, вул.Ювілейна,5	-	(03634) 97331
10.	Любахівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34362, Рівненська область, Володимирецький район, с.Любахи, вул. Поліська, 24	-	(03634) 46122
11.	Мульчицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34320, Рівненська область, Володимирецький район, с.Мульчиці, вул.Леніна, 13а	-	(03634) 93433
12.	Озерецький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34321, Рівненська область, Володимирецький район, с.Озерці, вул.Соборна,54	-	(03634) 95117
13.	Половлівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34351, Рівненська область, Володимирецький район, с.Половлі, вул.Л.Українки	-	(03634) 35133
14.	Сопачівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34352, Рівненська область, Володимирецький район, с.Сопачів, вул.Леніна	-	(03634) 18641
15.	Старорафалівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34354, Рівненська область, Володимирецький район, с.Стара Рафалівка, вул. Центральна, 25	-	(03634) 18688
16.	Хиноцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34313, Рівненська область, Володимирецький район, с.Хиночі, вул.Центральна, 20	-	(03634) 76186
<b>Демидівський район</b>					
1.	Боремельський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35210, Рівненська область, Демидівський район, с.Боремель	-	(03637) 48231
2.	Вербенський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35225, Рівненська область, Демидівський район, с.Вербень	-	(03637) 41242
3.	Вовковийський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35224, Рівненська область, Демидівський район, с.Вовковий	-	(03637) 37282
4.	Золочівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35211, Рівненська область, Демидівський район, с.Золочівка	-	(03637) 48273
5.	Ільпибоцький сільський центр		35221, Рівненська область, Демидівський район, с.Ільпибоцький	-	(03637) 62209

	соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		район, с.Ільпибоки		
6.	Княгининський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35213, Рівненська область, Демидівський район, с.Княгинин	-	(03637) 32231
7.	Малівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35212, Рівненська область, Демидівський район, с.Малево	-	(03637) 42642
8.	Рогізенський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35222, Рівненська область, Демидівський район, с.Рогізне	-	(03637) 35242
9.	Рудківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35221, Рівненська область, Демидівський район, с.Рудка	-	(03637) 62202
10	Хрінницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35220, Рівненська область, Демидівський район, с.Хрінники	-	(03637) 46231
<b>Дубенський район</b>					
1.	Мирогощанський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35623, Рівненська область, Дубенський район, с.Мирогоща, вул. Миру, 100	-	(03656) 77480, 77343
<b>Дубровицький район</b>					
1.	Великоозернянський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34146, Рівненська область, Дубровицький район, с.Великі озера	-	(03658) 22605
2.	Висоцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34111, Рівненська область, Дубровицький район, с.Висоцьк	-	(03658) 60274
3.	Залузький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34145, Рівненська область, Дубровицький район, с.Залужжя	-	(03658) 22785
4.	Колківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34144, Рівненська область, Дубровицький район, с.Колки	-	(03658) 55134
5.	Людинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34123, Рівненська область, Дубровицький район, с.Людинь	-	(03658) 41187
6.	Соломівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34161, Рівненська область, Дубровицький район, с.Соломівка	-	(03658) 33141
7.	Удрицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34113, Рівненська область, Дубровицький район, с.Удрицьк	-	(03658) 40192
<b>Зарічненський район</b>					
1.	Кутинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та		34000, Рівненська область, Зарічненський район, с.Кутин	-	(03632) 49444

	молоді				
2.	Неньковицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34020, Рівненська область, Зарічненський район, с.Неньковичі	-	(03632) 44244
Здолбунівський район					
1.	Білашівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35741, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Білашів	-	(03652) 40814
2.	Богдашівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35707, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Богдашів	-	(03652) 22606
3.	Будеразький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35752, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Будераж	-	(03652) 48521
4.	Бушанський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35753, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Буша	-	(03652) 48231
5.	Глинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35710, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Глинськ	-	(03652) 57503
6.	Дерманський-1 сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35750, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Дермань Перший	-	(03652) 45021
7.	Дерманський-2 сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35751, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Дермань Другий	-	(03652) 58367
8.	Здовбицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35709, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Здовбиця	-	(03652) 42094
9.	Копитківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35720, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Копитків	-	(03652) 47770
10.	Маломощаницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35730, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Мала Мощаниця	-	(03652) 48838
11.	Миротинський сільський центр СССДМ		35721, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Миротин	-	(03652) 57935
12.	Новомощаницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35744, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Нова Мощаниця	-	(03652) 58640
13.	Новосілківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35723, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Новосілки	-	(03652) 58037
14.	Півченський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та		35743, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Півче	-	(03652) 58694

	молоді				
15.	П'ятигірський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35764, Рівненська область, Здолбунівський район, с.П'ятигори	-	(03652) 57654
16.	Спасівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35713, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Спасів	-	(03652) 47495
17.	Старомощаницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35742, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Стара Мощаниця	-	(03652) 44794
18.	Ступнівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35731, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Ступно	-	(03652) 44347
19.	Уїздецький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35711, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Уїздці	-	(03652) 58130
20.	Урвєнський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35715, Рівненська область, Здолбунівський район, с.Урвенна	-	(03652) 57042
Корецький район					
1.	Бриківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34743, Рівненська область, Корецький район, с.Бриків	-	(03651) 26145
2.	Веснянський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34713, Рівненська область, Корецький район, с.Весняне	-	(03651) 21716
3.	Великклецьківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34711, Рівненська область, Корецький район, с.Велика Клецька	-	(03651) 25410
4.	Великомежиріцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34725, Рівненська область, Корецький район, с.Великі Межирічі	-	(03651) 31299
5.	Гвіздівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34706, Рівненська область, Корецький район, с.Гвіздів	-	(03651) 21392
6.	Головницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34347, Рівненська область, Корецький р-н, с. Головниця	-	(03651) 21908
7.	Даничівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34741, Рівненська область, Корецький район, с.Даничів	-	(03651) 24752
8.	Жадківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34707, Рівненська область, Корецький район, с.Жадківка	-	(03651) 21262
9.	Залізницький сільський центр		34724, Рівненська область, Корецький	-	(03651) 25357



	соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		район, с.Залізниця		
10.	Іванівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34731, Рівненська область, Корецький район, с.Іванівка	-	(03651) 31161
11.	Коловертівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34722, Рівненська область, Корецький район, с.Коловерти	-	(03651) 25347
12.	Користівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34740, Рівненська область, Корецький район, с.Користь	-	(03651) 26646
13.	Крилівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34746, Рівненська область, Корецький район, с.Крилів	-	(03651) 26448
14.	Морозівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34709, Рівненська область, Корецький район, с.Морозівка	-	(03651) 21082
15.	Невірківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34721, Рівненська область, Корецький район, с.Невірків	-	(03651) 31142
16.	Новокорецький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34705, Рівненська область, Корецький район, с.Новий Корець	-	(03651) 21707
17.	Річецький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34745, Рівненська область, Корецький район, с.Річки	-	(03651) 21609
18.	Самострілівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34732, Рівненська область, Корецький район, с.Самостріли	-	(03651) 32341
19.	Сапожинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34733, Рівненська область, Корецький район, с.Сапожин	-	(03651) 25513
20.	Світанівський сільський центрсоціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34730, Рівненська область, Корецький район, с.Світанок	-	(03651) 34444
21.	Стовпинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34731, Рівненська область, Корецький район, с.Стовпин	-	(03651) 31150
22.	Сторожівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34714, Рівненська область, Корецький район, с.Сторожів	-	(03651) 21491
23.	Устянський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34710, Рівненська область, Корецький район, с.Устя	-	(03651) 25244
24.	Харалузський сільський центр		34723, Рівненська область, Корецький	-	(03651) 22685

	соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		район, с.Харалуг		
25.	Щекичинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34720, Рівненська область, Корецький район, с.Щекичин	-	(03651) 31374
Костопільський район					
1.	Великомидський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35012, Рівненська область, Костопільський район, с.Великий Мидськ	-	(03657) 67733
2.	Великостидинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35015, Рівненська область, Костопільський район, с.Великий Стидин	-	(03657) 52231
3.	Головинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35041, Рівненська область, Костопільський район, с.Головин	-	(03657) 53332
4.	Гутянський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35010, Рівненська область, Костопільський район, с.Гуга	-	(03657) 64438
5.	Деражненський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35053, Рівненська область, Костопільський район, с.Деражне	-	(03657) 31335
6.	Дюксинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35055, Рівненська область, Костопільський район, с.Дюксин	-	(03657) 63238
7.	Звіздівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35051, Рівненська область, Костопільський район, с.Звіздівка	-	(03657) 63653
8.	Злазненський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35040, Рівненська область, Костопільський район, с.Злазне	-	(03657) 57510
9.	Золотинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35016, Рівненська область, Костопільський район, с.Золотин	-	(03657) 56610
10.	Малолубашанський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35009, Рівненська область, Костопільський район, с.Мала Любаша	-	(03657) 63316
11.	Маломидський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35013, Рівненська область, Костопільський район, с.Малий Мидськ	-	(03657) 64225
12.	Малостидинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35014, Рівненська область, Костопільський район, с.Малий Стидин	-	(03657) 64533
13.	Машанський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35044, Рівненська область, Костопільський район, с.Маща	-	(03657) 51166

14.	Мирненський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35030, Рівненська область, Костопільський район, с.Мирне	-	(03657) 54466
15.	Пеньківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35020, Рівненська область, Костопільський район, с.Пеньків	-	(03657) 53321
16.	Підлужненський сільський центрсоціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35023, Рівненська область, Костопільський район, с.Підлужне	-	(03657) 62237
17.	Пісківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35032, Рівненська область, Костопільський район, с.Пісків	-	(03657) 55590
18.	Постійненський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35050, Рівненська область, Костопільський район, с.Постійне	-	(03657) 63124
19.	Яполотський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35021, Рівненська область, Костопільський район, с.Яполоть	-	(03657) 57730
<b>Млинівський район</b>					
1.	Берегівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35109, Рівненська область, Млинівський район, с.Береги	-	(03659) 76231
2.	Бокіймівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35162, Рівненська область, Млинівський район, с.Бокійма	-	(03659) 75431
3.	Війницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35137, Рівненська область, Млинівський район, с.Війниця	-	(03659) 70442
4.	Вовницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35135, Рівненська область, Млинівський район, с.Вовничі	-	(03659) 73531
5.	Довгошівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35121, Рівненська область, Млинівський район, с.Довгоші	-	(03659) 75731
6.	Кораблищенський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35150, Рівненська область, Млинівський район, с.Кораблище	-	(03659) 71231
7.	Малинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35114, Рівненська область, Млинівський район, с.Малин	-	(03659) 74295
8.	Мальованський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35131, Рівненська область, Млинівський район, с.Мальоване	-	(03659) 70653
9.	Новосілківський сільський центр соціальних служб		35110, Рівненська область, Млинівський район, с.Новосілки	-	(03659) 74231

	для сім'ї, дітей та молоді				
10.	Певжівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35111, Рівненська область, Млинівський район, с.Певжа	-	(03659) 79631
11.	Перемишльський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35124, Рівненська область, Млинівський район, с.Перемишль	-	(03659) 71531
12.	Пісниківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35122, Рівненська область, Млинівський район, с.Пісників	-	(03659) 74431
13.	Пігушківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35120, Рівненська область, Млинівський район, с.Пігушків	-	(03659) 76531
14.	Привітненський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35123, Рівненська область, Млинівський район, с.Привітне	-	(03659) 72431
15.	Радянський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35186, Рівненська область, Млинівський район, с.Радянське	-	(03659) 51115
16.	Смордівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35160, Рівненська область, Млинівський район, с.Смордва	-	(03659) 75131
17.	Торговицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35133, Рівненська область, Млинівський район, с.Торговиця	-	(03659) 77242
<b>Острозький район</b>					
1.	Білашівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35842, Рівненська область, Острозький район, с.Білашів	-	(03654) 57225
2.	Бухарівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35811, Рівненська область, Острозький район, с.Бухарів	-	(03654) 74249
3.	Вельбівненський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35811, Рівненська область, Острозький район, с.Вельбівно	-	(03654) 51242
4.	Верхівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35825, Рівненська область, Острозький район, с.Верхів	-	(03654) 71232
5.	Вілійський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35852, Рівненська область, Острозький район, с.Вілія	-	(03654) 54336
6.	Грем'яцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35841, Рівненська область, Острозький район, с.Грем'яче	-	(03654) 23452
7.	Кутянківський		35850, Рівненська	-	(03654) 53235

	сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		область, Острозький район, с.Кутянка		
8.	Межиріцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35808, Рівненська область, Острозький район, с.Межиріч	-	(03654) 22052
9.	Милятинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35865, Рівненська область, Острозький район, с.Милятин	-	(03654) 62245
10.	Могилянівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35832, Рівненська область, Острозький район, с.Могиляни	-	(03654) 59344
11.	Мощаницький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35833, Рівненська область, Острозький район, с.Мощаниця	-	(03654) 77219
12.	Новомалинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35843, Рівненська область, Острозький район, с.Новомалин	-	(03654) 22639
13.	Новородчицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35851, Рівненська область, Острозький район, с.Новородчиці	-	(03654) 52219
14.	Оженинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35820, Рівненська область, Острозький район, с.Оженин	-	(03654) 41267
15.	Плосківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35826, Рівненська область, Острозький район, с.Плоска	-	(03654) 61338
16.	Почапківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35830, Рівненська область, Острозький район, с.Почапки	-	(03654) 76231
17.	Розвазький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35866, Рівненська область, Острозький район, с.Розваж	-	(03654) 23619
18.	Сіянецький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35812, Рівненська область, Острозький район, с.Сіянци	-	(03654) 75348
19.	Тесівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35810, Рівненська область, Острозький район, с.Тесів	-	(03654) 63219
20.	Український сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35824, Рівненська область, Острозький район, с.Українка	-	(03654) 79320
21.	Хорівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35840, Рівненська область, Острозький район, с.Хорів	-	(03654) 73271

Радивилівський район					
1.	Березинівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35521, Рівненська область, Радивилівський район, с.Березини	-	(03633) 23351
2.	Боратинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35522, Рівненська область, Радивилівський район, с.Боратин	-	(03633) 27680
3.	Добриводський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35520, Рівненська область, Радивилівський район, с.Добривода	-	(03633) 25232
4.	Дружбівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35554, Рівненська область, Радивилівський район, с.Дружба	-	(03633) 28417
5.	Жовтневий сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35534, Рівненська область, Радивилівський район, с.Жовтневе	-	(03633) 26631
6.	Іващуківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35530, Рівненська область, Радивилівський район, с.Іващук	-	(03633) 34150
7.	Михайлівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35544, Рівненська область, Радивилівський район, с.Михайлівка	-	(03633) 27710
8.	Немирівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35563, Рівненська область, Радивилівський район, с.Немирівка	-	(03633) 28309
9.	Пляшевський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35510, Рівненська область, Радивилівський район, с.Пляшева	-	(03633) 27738
10.	Пустоіваннівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35532, Рівненська область, Радивилівський район, с.Пустоівання	-	(03633) 27237
11.	Рідківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35565, Рівненська область, Радивилівський район, с.Рідків	-	(03633) 28210
12.	Ситненський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35543, Рівненська область, Радивилівський район, с.Ситне	-	(03633) 27532
Рівненський район					
1.	Великожитинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35340, Рівненська область, Рівненський район, с.Великий Житин	-	(0362) 206116
2.	Великоомелянський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35360, Рівненська область, Рівненський район, с.Велика Омеляна	-	(0362) 278196
3.	Верхівський сільський центр		35336, Рівненська область, Рівненський район, с.Верхів	-	(0362) 275317

	соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		район, с.Верхівськ		
4.	Городоцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35331, Рівненська область, Рівненський район, с.Городок	-	(0362) 201586
5.	Городищенський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35341, Рівненська область, Рівненський район, с.Городище	-	(0362) 278671
6.	Грушвицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35364, Рівненська область, Рівненський район, с.Грушвиця	-	(0362) 276749
7.	Дядьковицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35361, Рівненська область, Рівненський район, с.Дядьковичі	-	(0362) 275247
8.	Жобринський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35310, Рівненська область, Рівненський район, с.Жобрин	-	(0362) 272310
9.	Зорянський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35311, Рівненська область, Рівненський район, с.Зоря	-	(0362) 279500, 279314
10.	Корнинський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35304, Рівненська область, Рівненський район, с.Корнин	-	(0362) 2204602
11.	Малошпаківський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35362, Рівненська область, Рівненський район, с.Малий Шпаків	-	(0362) 275567
12.	Новоукраїнський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35323, Рівненська область, Рівненський район, с.Новоукраїнка	-	(0362) 206645
13.	Обарівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35307, Рівненська область, Рівненський район, с.Обарів	-	(0362) 275742
14.	Олександрійський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35320, Рівненська область, Рівненський район, с.Олександрія	-	(0362) 273292, 273237
15.	Радухівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35333, Рівненська область, Рівненський район, с.Радухівка	-	(0362) 271057
16.	Тайкурівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35351, Рівненська область, Рівненський район, с.Тайкури	-	(0362) 276946
17.	Шпанівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35301, Рівненська область, Рівненський район, с.Шпанів	-	(0362) 277689
Рокитнівський район					

1.	Березівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34212, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Березове	-	(03635) 36221
2.	Біловізьський сільський центр СССДМ		34222, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Біловіж	-	(03635) 39232
3.	Блажівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34230, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Блажове	-	(03635) 34234
4.	Борівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34263, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Борове	-	(03635) 32242
5.	Вежицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34213, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Вежиця	-	(03635) 45228
6.	Глиннівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34221, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Глинне	-	(03635) 37241
7.	Кам'янський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34220, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Кам'яне	-	(03635) 41216
8.	Карпилівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34262, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Карпилівка	-	(03635) 48230
9.	Кисорицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34260, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Кисоричі	-	(03635) 31221
10.	Масевіцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34253, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Масевичі	-	(03635) 46245
11.	Рокитнівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34208, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Рокитне	-	(03635) 25242
12.	Сновидовицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34250, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Сновидовичі	-	(03635) 33217
13.	Старосільський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34210, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Старе Село	-	(03635) 45219
14.	Томашгородський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34240, Рівненська область, Рокитнівський район, с.Томашгород	-	(03635) 47239
<b>Сарненський район</b>					
1.	Великовербченський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34531, Рівненська область, Сарненський район, с.В.Вербче, вул. Першотравнева	-	(03655) 44835



2.	Вирівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34551, Рівненська область, Сарненський район, с.Вири,  вул. Центральна, 2а	-	(03655) 54218
3.	Зносіцький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34545, Рівненська область, Сарненський район, с.Зносічі,  вул. Зелена, 12	-	(03655) 22955
4.	Кам'яно-Случанський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34543, Рівненська область, Сарненський район, с.К-Случанськ,  вул. Радянська, 1	-	(03655) 91285
5.	Карпилівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34513, Рівненська область, Сарненський район, с.Карпилівка, вул.Радянська, 43	-	(03655) 32329
6.	Коростський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34532, Рівненська область, Сарненський район, с. Корост вул.Центральна, 72	-	(03655) 46435
7.	Костянтинівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34509, Рівненська область, Сарненський район, с.Костянтинівка, вул. Шевченка, 11	-	(03655) 93225
8.	Кричильський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34530, Рівненська область, Сарненський район, с. Кричильськ, вул. Шевченка, 1	-	(03655) 44324
9.	Кузьмівський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34561, Рівненська область, Сарненський район, с. Кузьмівка, вул. Новоселів, 5	-	(03655) 43131
10.	Любиковицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34510, Рівненська область, Сарненський район, с.Любиковичі, вул. Центральна, 1	-	(03655) 36032
11.	Люхчанський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34508, Рівненська область, Сарненський район, с. Люхча, вул. Центральна, 1	-	(03655) 92244
12.	Немовицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34540, Рівненська область, Сарненський район, с. Немовичі, вул. Радянська, 8	-	(03655) 22973
13.	Ремчицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34520, Рівненська область, Сарненський район, с. Ремчиці, вул. Перемоги, 21	-	(03655) 99224
14.	Селищенський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34552, Рівненська область, Сарненський район, с. Селище, вул. 40річчя Перемоги, 2	-	(03655) 53244
15.	Стрільський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34512, Рівненська область, Сарненський район, с.Стрільськ, вул. Центральна, 1	-	(03655) 95232
16.	Тинненський сільський центр соціальних служб		34544, Рівненська область, Сарненський район, с. Тинне,	-	(03655) 36035

	для сім'ї, дітей та молоді		вул. Миру, 12		
17.	Тутовицький сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34522, Рівненська область, Сарненський район, с. Тутовичі вул. Центральна, 1	-	(03655) 98233
18.	Чудельський сільський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34542, Рівненська область, Сарненський район, с. Чудель, вул. Миру, 1	-	(03655) 36049
<b>Філії РЦСССДМ</b>					
<b>Березнівський район</b>					
1.	Балашівська сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34640, Рівненська область, Березнівський район, с.Балашівка, вул. С.Тулуба	-	(03653) 34557
2.	Бистрицька сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34644, Рівненська область, Березнівський район, с.Бистричі, вул.Надслучанська, 359	-	(03653) 53760
3.	Великопільська сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34631, Рівненська область, Березнівський район, с.Велике Поле, вул.Молодіжна, 9	-	(03653) 35533
4.	Голубнеська сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34632, Рівненська область, Березнівський район, с.Голубне, вул.І.Франка, 2	-	(03653) 33622
5.	Губківська сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34654, Рівненська область, Березнівський район, с.Губків, вул.Шевченка	-	(03653) 27327
6.	Друхівська сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34643, Рівненська область, Березнівський район, с.Друхів, вул.Шевченка, 101	-	(03653) 34693
7.	Зірненська сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34609, Рівненська область, Березнівський район, с.Зірне, вул.Радянська, 1	-	(03653) 41539
8.	Кам'янська сільська філія Березнівського РЦСССДМ		34630, Рівненська область, Березнівський район, с.Кам'янка, вул.Кузнецова, 6	-	(03653) 54505
9.	Моквинська сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34634, Рівненська область, Березнівський район, с.Моквин. вул. Надслучанська, 4	-	(03653) 51343

10.	Соснівська селищна філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34652, Рівненська область, Березнівський район, смт.Соснове, вул.Шевченка, 5	-	(03653) 27374
	Тишицька сільська філія Березнівського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34620, Рівненська область, Березнівський район, с.Тишиця, вул.Незалежності, 93	-	(03653) 35137
Володимирецький район					
1.	Антонівська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34380, Рівненська область, Володимирецький район, с.Антонівка, вул.Б.Хмельницького, 14	-	(03634) 61114
2.	Більськовільська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34350, Рівненська область, Володимирецький район, с.Більська Воля, вул.17 Вересня, 127	-	(03634) 95131
3.	Великожолудська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34364, Рівненська область, Володимирецький район, с.Великий Жолудськ, вул.Шкільна, 37	-	(03634) 24561
4.	Великоцепцевицька сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Бараш Тетяна Петрівна	34341, Рівненська область, Володимирецький район, с.Великі Цепевичі, вул.Л.Українки, 118	-	(03634) 66541
5.	Воронківська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34341, Рівненська область, Володимирецький район, с.Великі Цепевичі, вул.Л.Українки, 119	-	(03634) 66542
6.	Городецька сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34381, Рівненська область, Володимирецький район, с.Городець, вул.Жовтнева, 15	-	(03634) 62491
7.	Довговільська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34360, Рівненська область, Володимирецький район, с.Довговоля, вул.Ленінська, 18	-	(03634) 37322
8.	Каноницька сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34333, Рівненська область, Володимирецький район, с.Кононичі, вул.Калініна, 90	-	(03634) 42310
9.	Кідрівська сільська філія Володимирецького		34340, Рівненська область, Володимирецький	-	(03634) 31130

	районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		район, с.Кідри, вул.Калініна, 91		
10.	Лозківська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34370, Рівненська область, Володимирецький район, с.Лозки, пров. Шкільний,1	-	(03634) 53113
11.	Озерська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34331, Рівненська область, Володимирецький район, с.Озеро, вул. 50-річчя Перемоги, 40	-	(03634) 41710
12.	Полицька сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Переходько Любов Миколаївна	34374, Рівненська область, Володимирецький район, с.Полиці, вул. Л.Українки	-	(03634) 59330
13.	Ромейківська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34382, Рівненська область, Володимирецький район, с.Ромейки, вул.Колгоспна, 3	-	(03634) 67422
14.	Степангородська сільська філія Володимирецького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34314, Рівненська область, Володимирецький район, с.Степангород, вул.Шевченка, 34	-	(03634) 73552
<b>Гоцанський район</b>					
1.	Бабинська сільська філія Гоцанського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35431, Рівненська область, Гоцанський район, с.Бабин	-	(03650) 34131
2.	Бугринська сільська філія Гоцанського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35442, Рівненська область, Гоцанський район, с.Бугрин	-	(03650) 42194
3.	Горбаківська сільська філія Гоцанського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35433, Рівненська область, Гоцанський район, с.Горбаків	-	(03650) 64294
4.	Гоцанська селищна філія Гоцанського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35416, Рівненська область, Гоцанський район, смт Гоца, вул. Застав'я, 22	-	(03650) 21056
5.	Малатинська сільська філія Гоцанського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35413, Рівненська область, Гоцанський район, с.Малатин	-	(03650) 51113
6.	Симонівська сільська філія		35408, Рівненська область, Гоцанський	-	(03650) 21682

	Гоцанського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		район, с.Симонів		
7.	Тучинська сільська філія Гоцанського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		35415, Рівненська область, Гоцанський район, с.Тучин	-	(03650) 92367
<b>Дубровицький район</b>					
1.	Бережківська сільська філія Дубровицького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34160, Рівненська область, Дубровицький район, с.Бережки	-	(03658) 38253
2.	Берестівська сільська філія Дубровицького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34109, Рівненська область, Дубровицький район, с.Берестя	-	(03658) 21252
3.	Лютинська сільська філія Дубровицького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34140, Рівненська область, Дубровицький район, с.Лютинськ	-	(03658) 64145
4.	Миляцька сільська філія Дубровицького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34133, Рівненська область, Дубровицький район, с.Миляч	-	(03658) 22502
5.	Мочулищанська сільська філія Дубровицького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34143, Рівненська область, Дубровицький район, с.Мочулище	-	(03658) 53132
6.	Селецька сільська філія Дубровицького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34141, Рівненська область, Дубровицький район, с.Селець	-	(03658) 50228
7.	Жаденська сільська філія Дубровицького районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34110, Рівненська область, Дубровицький район, с.Жадень	-	(03658) 22230
<b>Зарічненський район</b>					
1.	Борівська сільська філія Зарічненського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Супрунюк Ольга Станіславівна	34061, Рівненська область, Зарічненський район, с.Борове	-	(03632) 35604
2.	Вичівська сільська філія Зарічненського районного центру соціальних служб		34050, Рівненська область, Зарічненський район, с.Вичівка	-	(03632) 34196

	для сім'ї, дітей та молоді				
3.	Дібрівська сільська філія Заріченського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Ковтунович Тетяна Миколаївна	34041, Рівненська область, Заріченський район, с.Дібрівськ	-	(03632) 46234
4.	Кухітськовільська сільська філія Заріченського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Онішук Володимир Володимирович	34035, Рівненська область, Заріченський район, с.Кухітська Воля	-	(03632) 44442
5.	Локницька сільська філія Заріченського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Курин Наталія Сергіївна	34030, Рівненська область, Заріченський район, с.Локниця	-	(03632) 44718
6.	Серницька сільська філія Заріченського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		34052, Рівненська область, Заріченський район, с.Серники	-	(03632) 34615
7.	Кухченська сільська філія Заріченського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Редько Геннадій Петрович	34034, Рівненська область, Заріченський район, с.Кухче	-	(03632) 34616
<b>Рівненський район</b>					
1.	Бронниківська сільська філія Рівненського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Денисюк Наталія Ярославівна	35330, Рівненська область, Рівненський район, с.Бронники	-	(0362) 272540
<b>Сумська область</b>					
	Сумський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Шевченко Тетяна Юріївна, заступник - Кисіль Юлія Вікторівна, начальник відділу - Поляченко Світлана Олександрівна, начальник відділу-вакансія, завідувачий сектором-Алекян Тетяна Васиївна	40022, вул.Троїцька, 26	e-mail: soccm@sm.ukrtel.net, soccm@ukr.net	(0542) т.ф.254233, 775308, 257979 директор-0661445311, заступник-0662401910
<b>Районні</b>					
1.	Білопільський	Мойсеєнко Ірина Іванівна	м. Білопілья, вул.Леніна, 6.46, 41800	bilop_rcssdm@ukr.net	(243) 9-10-54 ф 91182, 0991942861
2.	Буринський	Перепелиця Валентина Олександрівна	м. Буринь, вул. Свердлова, б.2 41700	bur_molody@sm.ukrtel.net	(254) 2-17-21 ф 2-15-04 0669965237
3.	В.Писарівський	Хоруженко Тетяна Олександрівна	смт. В.Писарівка, вул. Борців революції, б 1, 42800	vp-centr@yandex.ua	(257) 5-15-00 ф 5-15-50 0500356593
4.	Глухівський	Попов Едуард Валерійович	м. Глухів,	gluchovrccdm@meta.ua	(244) 2-32-06 ф 2-31-03

			вул. Шевченка, б.4, 41400		0663565560
5.	Конотопський	Кучук Ірина Володимирівна	м. Конотоп, вул. Соборна, б. 23, 41600	krcm111@ukr.net	( 247 ) 6-31-61 ф 2-31-03 0982637425
6.	Краснопільський	Шевченко Тарас Григорович	смт. Краснопілля, вул.Вокзальна, б 3, 42400	krc_sssdm@ukrpost.ua	( 259 ) 7-16-83 ф 5-14-02 0973229074
7.	Кролевецький	Кузюра Наталія Анатоліївна	м. Кролевець, Комуністична, б.15, 41300	krolrda@sm.ukrtel.net,	( 253 ) 9-75-94 ф 5-15-75 0978583239
8.	Лебединський	Грицина Лариса Сергіївна	м. Лебедин, вул.Сумська, б 12, 42200	lrcssm@ukr.net	(245 ) 2-21-31 ф 2-19-88 0992452241
9.	Л.Долинський	Пронь Валентина Василівна	смт. Л.Долина, вул.Роменська, б 8, 42500	rc.ld@yandex.ua	( 252 ) 5-14-38 ф 5-25-68 0664943756
10.	Недригайлівський	Панченко Олег Іванович	смт. Недригайлів, вул.Щебетунів, б 7, 42100	nrcssdm@sm.ukrtel.net	( 255 ) 5-22-94 ф 5-12-00 0663865625
11.	Охтирський	Нестеренко Людмила Борисівна	м. Охтирка, вул. Київська, б 1, 42700	oxtrcssdm@mail.ru	( 246 ) т.ф.4-10- 06 0951921124
12.	Путівльський	Савченко Олена Михайлівна	м. Путівль, вул. Першотравнева, б 84, 41500	ptvl@sm.ukrtel.net	(242) 5-34-86 ф 9-17-60 0669480240
13.	Роменський	Сушко Марина Миколаївна	м. Ромни, вул. Шевченка, б 65, 42000	rccm@ukr.net	( 248 ) 5-28-01 0969528206
14.	С.Будський	Любченко Олександр Васильович	смт. С-Буда, вул. Радянська, б 25, 41000	sbssdm@ukr.net	( 251 ) 7-27-04, ф 9-16-56 0994682366
15.	Сумський	Борзяниця Ольга Володимирівна	м.Суми, вул. Ллїнська, б 97, 40030	src2008@ukr.net	( 0542 ) 27-43- 89, ф 610-930 0501463315
16.	Тростянецький	Ганжаленко Тетяна Вікторівна	м. Тростянець, вул. Л.Татаренка, б 4, 42600	trccdm@gmail.com	( 258 ) 5-19-69 ф 5-14-90 0501726304
17.	Шосткинський	Святська Ярослава Михайлівна	м. Шостка, вул. Горького, б 4, 41100	rcssdmshostka@ukr.net	( 249 ) 4-27-21 ф 4-78-67 0990334757
18.	Ямпільський	Хавро Ірина Віталіївна	смт. Ямпіль, б. Ювілейний, б 1, 41200	yampolcentr@rambler.ru	( 256 ) 2-24-16 ф 2-16-51 0663894806
19.	Глухівський	Бавикіна Віталіна Віталівна	м. Глухів, вул.Інститутська, б 22, 41400	mcssdm@yandex.ru	( 244 ) 3-28-73, ф 3-27-56 0669678796
20.	Конотопський	Комар Ірина Ігорівна	м. Конотоп, пр-т Миру, 8, 41600	konotop-cssdm@yandex.ru	( 247 ) 2-33-96 ф 2-35-18 0975080097
21.	Лебединський	Кисла Наталія Олексіївна	м. Лебедин, вул. Сумська, б. 9А, 42200	lebcssdm@ukrpost.ua	( 245 ) т.ф 2-09- 09 0662090729
22.	Охтирський	Попов Віктор Євгенович	м. Охтирка, вул. Петровського, б.17, 42700	omcsdm@ukr.net	( 246 ) 2-47-02 ф. 4-15-00 0669331347
23.	Роменський	Жогло Валентина Олександрівна	м. Ромни, б-р Шевченко, б. 8, к. 40, 42000	cssdm1@rambler.ru	(248) 2-26-18 ф 2-14-85 0962394203

24.	Шосткинський	Гурба Тетяна Анатоліївна	м.Шостка, вул. Леніна, б 14, 41100	centr-shostka@yandex.ru	(249 ) 4-03-03 ф 2-24-96 0503076049
25.	Сумський	Вертель Марія Юрївна	м. Суми, вул. Н.Холодногорська, б.10, 40034	centrsumy@ukr.net	(0542) 274012 0660606680
Тернопільська область					
Тернопільський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор - Рокочий Богдан Дмитрович	46008, м. Тернопіль, вул. Шпитальна, 7/67	ternopil.ocssdm@gmail.co m	(код міста (0352) р.т. 23-65-78 факс 22-03-95 м.т. 067- 2523935
		Заступник директора -			р. т. 22-03-95
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи - Шимчук Світлана Миколаївна			р. т. 23-66-12
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи – Цирук Оксана Семенівна			р. т. 23-66-12
		Начальник фінансово- господарського відділу -Яремчук Галина Вікторівна			р. т. 22-03-85
Районні					
1.	Бережанський	Директор - Кашараба Олеся Василівна	47501, м. Бережани, вул. Крута, 4	stssm@ukr.net	(03548) 21858
2.	Борщівський	Директор - Стягар Ірина Вікторівна	48700, м. Борщів, вул. Шевченка, 20а	borcmd@mail.ru	(03541) 22798
3.	Бучацький	Директор - Мішанчук Анжеліка Андріївна	48400, м. Бучач, вул. Галицька, 84	rcssdm@buc.tr.ukrtel.net	(03544) 21104
4.	Гусятинський	Т.в.о. директора - Кришталович-Клим Нталія Іванівна	48201, м. Гусятин, вул. Суходільська, 8	ssm_gus@meta.ua	(03557) 21064
5.	Заліщицький	Директор - Голянич Олена Мирославівна	48600, м. Заліщики, вул. Українська, 15б	zcenter@meta.ua	(03554) 21662
6.	Збарзький	Т.в.о. директора - Коп'як Галина Маркіянівна	47302, м. Збараж, вул. Грушевського, 18	zba_rcssdm@ukr.net	(03550) 21471
7.	Зборівський	Директор - Древницька Оксана Богданівна	47201, м. Зборів, вул. Козацька, 3	zboriv_csssdm@mail.ru	(03540) 23083
8.	Козівський	Директор - Кульбаба Наталія Михайлівна	47600, м. Козова, вул. Грушевського, 38	kozova@ukr.net	(03547) 22866
9.	Кременецький	Т.в.о. директора - Ципішев Сергій Станіславович	47003, м. Кременець, вул. Шевченка, 5б	krccssdm@gmail.com	(03546) 23447
10.	Лановецький	Директор - Юзюк Світлана Миколаївна	47400, м. Ланівці, вул. Незалежності, 4	"lancentr"@ukr.net	(03549) 21935
11.	Монастирський	Директор - Шаланська Тетяна Михайлівна	48300, м. Монастирська, вул. Шевченка, 19	mcssdm@ukr.net	(03555) 21221
12.	Підволочиський	Директор - Була Богдан Степанович	47800, м. Підволочиськ, вул. Данила Галицького, 35	rcssm@bigmir.net	(03543) 22254
13.	Підгаєцький	Директор - Стецяк Оксана Ярославівна	48000, м. Підгайці, вул. Міцкевича, 24	pidhayci.rcssdm@gmail.co m	(03542) 22378
14.	Теребовлянський	Т.в.о.директора - Бронська Тетяна Володимирівна	48100, м. Теребовля, вул. Князя Василька, 104а	trccssdm@mail.ru	(03551) 21173
15.	Тернопільський	Директор - Кручик Тетяна Вікторівна	46018, м. Тернопіль, майдан Перемоги, 1	Tern_csssdm@ukr.net	(0352) 512936
16.	Чортківський	Директор - Деренюк Євгенія Дмитрівна	48500, м. Чортків, вул. Шевченка, 23	simya1@cor.tr.ukrtel.net	(03552) 22649
17.	Шумський	Директор - Стихальська Світлана Іванівна	47100, м. Шумськ, вул. Українська, 44	rcssdm@shm.tr.ukrtel.net	(03558) 21623



Міські					
1.	Тернопільський	Директор - Горбоніс Тетяна Володимирівна	46008, м. Тернопіль, вул. Стадникової, 22	Tmcsssdm@ukr.net	(0352) 235592
Філії районних центрів					
1.	с. Нараїв	Керівник - Артеменко Любомир Володимирович	Бережанський район, філія Бережанського РЦСССДМ в с. Нараїв. 47513, с. Нараїв, Бережанський район, Тернопільська обл.		(03548) 37142
2.	сmt Скала-Подільська	Керівник - Герасимович Тетяна Володимирівна	Борщівський район, філія Борщівського РЦСССДМ в сmt Скала-Подільська. 48720, сmt Скала-Подільська, вул.Грушевського, 93, Борщівський район, Тернопільська обл.		
3.	сmt Мельниця-Подільська	Керівник - Красовський Ростислав Мілентійович	Борщівський район, філія Борщівського РЦСССДМ в сmt Мельниця-Подільська. 48751, сmt. Мельниця-Подільська, вул.Кудриньцька, 1, Борщівський район, Тернопільська обл.		
4.	с.Язловець	Керівник - Половчук Ірина Зіновівна відпустка по догляду за дитиною до досягнення нею трьох річного віку	Бучацький район, філія Бучацького РЦСССДМ в с.Язловець. 48467, с.Язловець, вул.Центральна , 107, Бучацький район, Тернопільська обл.		
5.	м. Копичинці	Керівник - Шовдра Світлана Василівна	Гусятинський район, філія Гусятинського РЦСССДМ в м. Копичинці, 48260, м.Копичинці, вул. 22 Січня 29, Гусятинський район, Тернопільська обл.		
6.	сmt Гримайлів	Керівник - Сень Ірина Михайлівна відпустка по догляду за дитиною до досягнення нею трьох річного віку	Гусятинський район, філія Гусятинського РЦСССДМ в сmt Гримайлів. 48210, сmt. Гримайлів, вул. Орлика 20, Гусятинський район, Тернопільська обл.		
7.	м. Хоростків	вакансія	Гусятинський район, філія Гусятинського РЦСССДМ в м.Хоросткові. 48240, м.Хоростків, вул. Івасюка,19, Гусятинський район, Тернопільська обл.		
8.	сmt Товсте	вакансія			(03554) 35331
9.	с. Касперівці	Керівник - Коцюба Світлана Богданівна	Заліщицький район, філія Заліщицького РЦСССДМ в с. Касперівці. 48653, с.Касперівці, Заліщицький р-н, Тернопільська обл.		(03554) 25331
10.	с.Вишнівець	Керівник - Кузьма Марія Євгенівна	Збаразький район, філія Збаразького РЦСССДМ в с. Вишнівець. 47413, сmt. Вишнівець, вул. Шевченка, 20, Збаразький район, Тернопільська обл.		
11.	с. Доброводи	Керівник - Віцяк	Збаразький район, філія		

		Галина Андріївна	Збаразького РЦСССДМ в с. Доброводи. 47341, с. Доброводи, вул. Роздольського, 4а, Збаразький район, Тернопільська обл.		
12.	с.Залізці	Керівник - Базан Марія Михайлівна	Зборівський район, філія Зборівського РЦСССДМ в с.Залізці. 47234, с.Залізці, вул. Шевченка, 64, Зборівський район, Тернопільська обл.		
13.	с. Озерна	Керівник -Клапач Олена Іванівна	Зборівський район, філія Зборівського РЦСССДМ в с. Озерна. 47264, с. Озерна, вул. Шевченка, 46а, Зборівський район, Тернопільська обл.		
14.	с. Гаї-Розтоцькі	Керівник - Максимів Марія Григорівна	Зборівський район, філія Зборівського РЦСССДМ в с.Гаї-Розтоцькі. 47232, с.Гаї-Розтоцькі, Зборівський район, Тернопільська обл.		
15.	смт Козова	Керівник - Марцишин Оксана Омелянівна	Козівський район, філія Козівського РЦСССДМ у смт Козова. 47600, вул. Дорошенка, 3, Козівський район, Тернопільська обл.		
16.	смт Козлів	Керівник - Стрижак Наталія Ярославівна	Козівський район, філія Козівського РЦСССДМ у смт Козлів. 47631, вул. Галицька, 19, Козівський район, Тернопільська обл.		
17.	с.Борсуки	Керівник - Григорчук Оксана Григорівна	Лановецький район, філія Лановецького РЦСССДМ в с. Борсуки. 47412, с. Борсуки, вул. Шевченка, 1, Лановецький район, Тернопільська обл.		
18.	с. Білозірка	Керівник - Криса Сергій В'ячеславович	Лановецький район, філія Лановецького РЦСССДМ в с. Білозірка. 47453, с. Білозірка, Пл. Відродження,1, Лановецький район, Тернопільська обл.		(03549) 35279
19.	с. Вишгородок	Керівник - Бойко Тетяна Василівна	Лановецький район, філія Лановецького РЦСССДМ в с. Вишгородок. 47423, с. Вишгородок, вул. Центральна, 5, Лановецький район, Тернопільська обл.		(03549) 49631
20.	смт Коропець	Керівник - Гевак Олександра Євстахіївна	Монастирський район, філія Монастирського РЦСССДМ в смт Коропець. 48370, смт.Коропець, вул.Каганця М.,1, Монастирський район, Тернопільська обл.		
21.	с.Ковалівка	Керівник - Хробак Наталія Володимирівна	Монастирський район, філія Монастирського РЦСССДМ в с.Ковалівка. 48322, с.Ковалівка,		

			вул.Центральна,183, Монастирський район, Тернопільська обл.		
22.	с. Голгоча	Керівник - Максимишин Світлана Григорівна	Підгаєцький район, філія Підгаєцького РЦСССДМ в с.Голгоча. 48024, с.Голгоча Підгаєцький район, Тернопільська обл.		(03542) 4-31-31
23.	смт Микулинці	Керівник - Гайдаш Оксана Дмитрівна	Теребовлянський район, філія Теребовлянського РЦСССДМ в смт Микулинці. 48120, смт.Микулинці, вул. Степана Бандери, 13, Теребовлянський район, Тернопільська обл.		(03551) 51042
24.	с.Золотники	Керівник - Дудар Надія Євгенівна	Теребовлянський район, філія Теребовлянського РЦСССДМ в с.Золотники. 48115, с.Золотники, вул. Містечко 25, Теребовлянський район, Тернопільська обл.		(03551) 31144
25.	с.Буданів	Керівник - Андрусевич Марія Мирославівна	Теребовлянський р-н., філія Теребовлянського РЦСССДМ в с.Буданів. 48154, с.Буданів, вул Міцкевича 6, Теребовлянський район, Тернопільська обл.		(03551) 45131
26.	с. Струсів	Керівник - Бронська Тетяна Володимирівна	Теребовлянський р-н., філія Теребовлянського РЦСССДМ в с.Струсів. 48156, с.Струсів Теребовлянський район, Тернопільська обл.		
27.	с.Ступки	Керівник - Пилипшин Ольга Миронівна	Тернопільський район, філія Тернопільського РЦСССДМ в с.Ступки. 47740, с. Ступки, Тернопільський район, Тернопільська обл.		(0352) 294792
28.	с. Баворів	Керівник - Лагошняк Олеся Петрівна	Тернопільський район, філія Тернопільського РЦСССДМ в с.Баворів. 47743, с. Баворів, вул. Шевченка, 47, Тернопільський район, Тернопільська обл.		(0352) 294222
29.	с.Велика Березовиця	Керівник - Порада Надія Михайлівна	Тернопільський район, філія Тернопільського РЦСССДМ в смт Велика Березовиця. 47724, смт Велика Березовиця, вул. Степана Бандери, 26, Тернопільський район, Тернопільська обл.		(0352) 274231
30.	смт Великі Бірки	керівник - Гудима Людмила Іванівна	Тернопільський район, філія Тернопільського РЦСССДМ в смт. Великі Бірки. 47740, смт. Великі Бірки, вул. Грушевського, 53, Тернопільський район, Тернопільська обл.		(0352) 492262
31.	смт Заводське	Вакансія	Чортківський район, філія Чортківського РЦСССДМ в смт Заводське. 48500, смт. Заводське,		(03552) 24177

			вул. Паркова, 3, Чортківський район, Тернопільська обл.		
32.	с. В.Дедеркали	Керівник - Пурдик Валентина Миколаївна	Шумський район, філія Шумського РЦСССДМ в с. В. Дедеркали. 47144, с. Великі Дедеркали, Шумський район, Тернопільська обл.		
33.	с. Андрушівка	Керівник - Усенко Лілія Андріївна	Шумський район, філія Шумського РЦСССДМ в с. Андрушівка. 47111 с. Андрушівка, Шумський район, Тернопільська обл.		
<b>Харківська область</b>					
Харківський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор-Хватинець Олена Олексіївна Заступник директора- Тимошенко Поліна Борисівна Начальники відділів- начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи- Полянський Олександр Олексійович, начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи- Гніденко Світлана Вікторівна, завідувач фінансово- економічного сектору- головний бухгалтер- Кириченко Світлана Олегівна факівна	61022, м. Харків, м-н Свободи, 5, Держпром, 6 під., 9 пов., к. 47	xcssm@ukr.net	т./ф. (057) 757- 08-94
<b>Районні</b>					
1.	Балаклійський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Козачок Вікторія Василівна	64200, м. Балаклія, вул. Ростовцева, б. 4, к. 68, 69, 70	balrcssdm@yandex.ru	(0-249) 2-07-38
2.	Барвінківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Шипільова Любов Миколаївна	64703, м. Барвінкове, вул. Свердлова, 1	brcsdm@i.ua	(0-257) 4-11-26
3.	Близнюківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Лобунець Любов Володимирівна	64801, смт. Близнюки, вул. Комсомольська, 39	cmbzl@mail.ru	(0254) 5-21-41
4.	Богодухівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Прилуцька Наталія Євгеніївна	62103, м. Богодухів, пл. Червона, 2	socservice@ukr.net	(0-258) 3-45-65
5.	Борівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор-Бібікова Христина Ігорівна	63801, смт. Борова, вул. Леніна, 1, к. 48	bor-rcssdm@meta.ua	(0-259) 6-12-- 49, 6-15-82
6.	Валківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Демченко Леніяр Шевківна	63002, м. Валки, вул. Жовтнева, 4, к. 3	valkirc_sssdm@mail.ru	(0-253) 5-24-04
7.	Вовчанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Пісоцький Сергій Павлович	62504, м. Вовчанськ, вул. Леніна, 75	bilkacentr@yandex.ru	(0-241) 4-49-85

8.	Великобурлуцький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Криничанська Віта Анатоліївна	62602, смт. Великий Бурлук, вул. Радянська, 22-а	rcsmburluk@mail.ru	(0-252) 5-49-06
9.	Дворічанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Вербицький Олександр Вікторович	62702, смт. Дворічна, пров. Спортивний, 14	dvurrcsm@mail.ru	(0-250) 7-77-70
10.	Дергачівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о. директора - Ніколаско Інна Сергіївна	62300, м. Дергачі, пл. Перемоги, 1, кім. 224, 227	drcsssdm@ukr.net	(0-263) 2-04-85, 3-20-96
11.	Зачепилівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Палто Марія Василівна	64401, селище Зачепилівка, вул. Свердлова 21,	center349@yandex.ua	(0-261) 5-12-30
12.	Зміївський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Проскурня Наталія Веніамінівна	63404, м. Зміїв, вул. Гагаріна, 2	zm_molod@mail.ru	(0-247) 3-00-27
13.	Золочівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Вакуленко Жанна В'ячеславівна	62203, смт. Золочів, пл. Леніна, 3, к. 18	zcsssdm@mail.ru	(0-264) 5-03-08
14.	Ізюмський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Чернишева Наталія Юріївна	64300, м. Ізюм, вул. Соборна, 6	izyumskijrccsssdm@yandex.ru.	(0-243) 2-11-29
15.	Кегичівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Свірідова Наталія Вікторівна	64003, смт. Кегичівка, вул. Волошина, 87	molod55@ukrpost.ua	(0-255) 3-22-50
16.	Коломацький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Капустюк Ольга Іванівна	63100, смт. Коломак, вул. Леніна, 17	kolomakrcsssdm@mail.ru	(0-266) 5-66-87
17.	Красноградський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о. директора - Сіліна Світлана Юріївна	63301, м. Красноград, 3 - м/р-н, Молодіжний центр	krsssdm@rambler.ru	(0-244) 7-91-47
18.	Краснокутський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Саломохіна Тетяна Анатоліївна	62002, смт. Краснокутськ, вул. Карла Маркса, 1	krkut_rcsssdm10@meta.ua	(0-256) 3-25-55
19.	Куп'янський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Гонтар Надія Володимирівна	63701, м. Куп'янськ, вул. Садова, 52	krccssm@ukrpost.ua	(0-242) 2-21-25
20.	Лозівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Саєнко Людмила Андріївна	64600, м. Лозова, вул. Лозовського, 10-а	lozcscm@mail.ru	(0-245) 2-33-78
21.	Нововодолазький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Щербаківа Юлія Володимирівна	63200, смт. Нова Водолага, вул. Дзержинського, 6	nvrccsssdm@gmail.com	(0-240) 4-24-43
22.	Печенізький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та	Директор - Винник Олена Василівна	62801, смт. Печеніги, вул. Леніна, 48	pez.rcsssdm@yandex.ru	(0-248) 6-18-20

	молоді				
23.	Первомайський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о. директора - Шевченко Ганна Ігорівна	64100, м. Первомайський, вул. Леніна, 16, к. 3	lmaj-rcsssdm@rabler.ru	(0-265) 3-56-12
24.	Сахновщинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Ларка Вікторія Олександрівна	64501, смт. Сахновщина, вул. Шмідта, 10, к. 14, 11	rcsssdm_sahnov@ukr.net	(0-262) 3-14-67
25.	Харківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Бакай Олена Юріївна	61034, м. Харків, вул. Комсомольське шосе, 52, кім. 90	bakay_box@mail.ru	(057) 370-70-17, 370-09-45
26.	Чугувський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Рябінінна Інна Вікторівна	63503, м. Чугуїв, вул. Якіра, 32	CRCSSSDM@mail.ru	(0-246) 2-23-75
27.	Шевченківський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Журба Людмила Володимирівна	63601, смт. Шевченкове, вул. Лермонтова, 7	shrcsssdm@ukr.net	(0-251) 5-17-02
<b>Міські</b>					
1.	Ізюмський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Шведчикова Людмила Олександрівна	64300, м. Ізюм, вул. Фрунзе, 32, к. 5-а	izyum-rssm@mail.ru	(0-243) 2-85-71
2.	Куп'янський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о. директора - Григорова Вероніка Валеріївна	63701, м. Куп'янськ, вул. 1 Травня, 6,кб. 412	ksdm@ukr.net	(0-242 ) 5-19-80
3.	Лозівський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Бережна Наталя Миколаївна	64606, м. Лозова, 3 м/р-н, 38, 1 під'їзд	LMCSSSDM@ukr.net	(0-245) 5-38-12
4.	Люботинський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Микитенко Мірина Юріївна	62433, м. Люботин, вул.Радянська, 26	lmcsssdm@rambler.ru	(057) 741-09-63
5.	Первомайський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о. директора - Чередник Світлана Іванівна	64100, м. Первомайський, 1/2 мікрорайон, 56, офіс 3	Perv_csssdm@mail.ru	(0-248) 3-21-97
6.	Чугувський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Корошупова Вікторія Олександрівна	63503, м. Чугуїв, вул.Кожедуба, 7-а, к.1	centr.semy.molod@gmail.com	(0-246) 2-33-45
7.	Харківський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді "Довіра"	Директор - Щербак Алла Гаврилівна	61022, м. Харків, м-н Свободи, 5, Держпром, 6 під., 6 пов.	dovira92@mail.ru	(057) 705-61-63
<b>Районні у містах</b>					
1.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Дзержинського районну м.Харкова	Директор - Петровський Олександр Миколайович	61166, м.Харків, пр.Леніна, 17-а,к. 110, 145	dzercsssdm@rambler.ru	(057) 702-11-36/702-55-54
2.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Жовтневого районну м.Харкова	Директор - Таркіна Олена Вікторівна	61052, м. Харків, вул. Червоножовтнева, 35	okt-cssm-kharkov@ukr.net	(057) 712-22-85/777-02-23
3.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Сотнікова Людмила Петрівна	61002, м.Харків, вул. Артема, 5	csssdmkr@rambler.ru	(057) 700-52-85 700-52-88

	Київського районну м.Харкова				
4.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Комінтернівського районну м.Харкова	Директор - Бутенко Тетяна Юріївна	61001, м. Харків, вул. Плеханівська, 42, кім. 44-47	csssdmkr@mail.ru	(057) 725-26-86
5.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Ленінського районну м.Харкова	Директор - Виноградова Олена Віталіївна	61052, м. Харків, вул. Полтавський шлях, 46, к. 1,2,3	cccdm@mail.ru	(057) 734-90-62
6.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Московського районну м.Харкова	Директор - Нещеретний Віталій Анатолійович	61112, м. Харків, вул. Ейдемана, 3	moskowcssdm@mail.ru	( 057) 62-71-14, 62-51-35
7.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Орджонікідзевського районну м.Харкова	Директор - Фоменко Олександр Валерійович	61007, м. Харків, вул. 2-ї П'ятирічки, 20/8	ordcssm@ukr.net	(0572) 94-76-33
8.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Фрунзенського районну м.Харкова	Директор - Богмацер Тетяна Іванівна	61091, м. Харків, пр.Маршала Жукова,17	frunzcssdm@ukr.net	(057) 392-46-70
9.	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Червонозаводського районну м.Харкова	Директор - Добрускіна Вікторія Вікторівна	61050,м. Харків, вул. Б.Хмельницького, 8	csssdm4erv@ukr.net	(057) 732-93-38, 732-44-80
	Селищні	Директор - Пашенко Надія Миколаївна	Вовчанський район, філія Вовчанського РЦСССДМ при Білоколодзянській селищній раді, 62503, Харківська область, смт Білий Колодязь, вул. Вагугіна, б. 17		(05741) 5-11-53
1.		Директор - Старостенко Анастасія Валеріївна	Вовчанський район, філія Вовчанського РЦСССДМ при Другій Жовтневій сільській раді, 62510, Харькв область, с. Друге Жовтневе, пров. Колгоспний, б.155-А, сільська рада		(05741) 9-53-33
2.		Директор -Стрільцова Катерина Михайлівна	Вовчанський р-н., філія Вовчанського РЦСССДМ при Вільчанській селищній раді, 62500, Харківська область, смт Вільча, вул. Шевченко, б.51		(05741) 7-63-43
	Сільські	Директор - Чернишева Наталія Юріївна	Ізюмський район, філія Ізюмського РЦСССДМ при Бригадирівській сільській раді, 64330, Харківська область, с. Бригадирівка, вул. Шкільна, б.1		(05743)2-40-01
1.		Директор - Чернишева Наталія Юріївна	Ізюмський район, філія Ізюмського РЦСССДМ при Левківській сільській раді, 64332, Харківська область, с. Левківка, вул. Леніна, б.2		(05743)2-40-01
2.		Директор - Чернишева Наталія Юріївна	Ізюмський район, філія Ізюмського РЦСССДМ при Капитолівській		(05743)2-40-01

		сільській раді, 64300, Харківська область, с. Капітолівка, вул. Леніна, б.2		
Філії міських центрів	Директор - Подгорнова Анна Миколаївна	Красноградський район, філія Красноградського РЦСССДМ при Наталинській сільській раді, 63343, Харківська область, с. Наталіське, вул. Димитрова, б. 89		(05744) 7-68-18
1.	Директор - Семеніхіна Олена Борисівна	Красноградський район, філія Красноградського РЦСССДМ при Піщанській сільській раді, 63332, Харківська область, с.Піщанка, вул. Леніна, б. 63		(05744) 5-11-79
2.	Директор - Юдчиц Інна Іванівна	Лозовський район, філія Лозівського РЦСССДМ при Орільській селищній раді, 64640, Харківська область, м. Лозова, смт Орілька, вул. Жовтнева, б. 58		(05745)66-3-07
3.	Директор - Трофімова Інна Петрівна	Печенізький район, філія Печенізького РЦСССДМ при Мартівській сільській раді, 62801, Харківська область, с. Мартова, вул. Гагаріна, б.2 сільська рада		(05745) 6-33-87
4.	Директор - Чолумбитько Галина Іванівна	Печенізький район, філія Печенізького РЦСССДМ при Мартівській сільській раді, 62800, Харківська область, смт. Печеніги, про вул. Б. Хмельницького, б. 2		(05765)6-12-76
<b>Херсонська область</b>				
Херсонський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Муценко Дмитро Валентинович	73025, м.Херсон, вул. Комунарів, 11	centrmolod@gmail.com	тел./факс (0552) 26-35-51, м.т. 80503964426
	Заступник директора - Руденко Богдан Сергійович			(0552) 46-05-46, м. т. 80507302113
	Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи - Десятнікова Людмила Анатоліївна			(0552) 46-05-46
	В.о. начальника відділу організаційно-правової та кадрової роботи - Орлова Тетяна Михайлівна			(0552) 46-05-51
	Начальник фінансово-економічного відділу - Сизова Лілія Миколаївна			(0552) 26-35-51
<b>Районні</b>				
1.	Білозерський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о. директора - Щербина Світлана Володимирівна	75000, Херсонська область, смт Білозерка, вул. Михайлевського, 29	belcssdm@rambler.ru тел.(05532) 3-30-72, тел./факс (05547) 3-41-80
2.	Бериславський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та	Директор - Луценко Світлана Вікторівна	74300, Херсонська область, м.Берислав, вул.1 Травня, 205	bcssdm@gmail.com тел./факс (05546) 7-39-55



	молоді				
3.	Великоолександрівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Шахман Віта Василівна	74100, Херсонська область, смт Велика Олександрівка, вул Леніна, 147	velzssm@ukr.net	тел.(05532) 2-18-19, тел./факс (05532) 2-23-65
4.	Великолепетиський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Арешкіна Олена Миколаївна	74502, Херсонська область, смт Велика Лепетиха, вул. Куйбишева, 18	vlrcssdm@mail.ru	тел.(05532) 2-25-74, тел./факс ((05543) 2-22-70
5.	Верхньорогачицький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Мезенцева Таїса Петрівна	74400, Херсонська область, смт Верхній Рогачик, вул.Ювілейна, 47	verhrogrccdm@mail.ru	тел./факс (05545) 5-24-84
6.	Високопільський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Березка Світлана Василівна	74000, Херсонська область, смт Високопілья, вул. Червоноармійська, 112	cssmvsopl@ukr.net	тел.(05535) 2-19-91, тел./факс (05535) 2-18-87
7.	Генічеський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Стрюкова Любов Андріївна	75500, Херсонська область, м. Генічеськ, вул.Володарського, 15	grcss@mail.ru	тел./факс (05534) 3-23-92
8.	Голопристанський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Александрова Наталя Василівна	75600, Херсонська область, м. Гола Пристань, вул. Карла Маркса, 18	ccssdm@ukr.net	тел.(05532) 2-61-29, тел./факс (05539) 2-14-48
9.	Горностаївський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Сагайдак Оксана Миколаївна	74600, Херсонська область, смт Горностаївка, вул. Торгова, 4	gor-rcssdm@yandex.ru	тел.(05544) 4-23-84, тел./факс (05544) 4-23-06
10.	Іванівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Студзінська Інна Борисівна	75400, Херсонська область, смт Іванівка, вул. Крупської, 1	cssdm.ivanovka@mail.ru	тел.(05531) 3-12-47, тел./факс (05531) 3-10-52
11.	Каланчацький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Хмельницька Наталя Василівна	75800, Херсонська область, смт Каланчак, вул. Піонерська, 14	krccssdm@ukr.net	тел./факс (05530) 3-13-90
12.	Каховський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Декадіна Олена Вікторівна	74800, Херсонська область, м. Каховка, вул. Карла Маркса, 103	Kachovrccdm@yandex.ru	тел.(05536) 2-04-78, тел./факс (05536) 4-08-90
13.	Нововоронцовський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Бриж Віктор Миколайович	74200, Херсонська область, смт Нова Воронцовка, вул. Суворова, 4	nrcssdm@gmail.com	тел./факс (05533)2-28-89
14.	Новотроїцький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Галько Світлана Леонідівна	75300, Херсонська область, смт Новотроїцьк, вул. Леніна, 96	molodi@nt.hs.ukrtel.net	тел.(05548) 2-17-82, тел./факс (05548) 2-10-40
15.	Нижньосірогоський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Кузнецова Вікторія Вікторівна	74701, Херсонська область, смт Нижні Сірогози, вул. Петровського, 14	nserog.rcssdm@gmail.com	тел.(05540) 2-13-91, тел./факс (05540) 2-14-59
16.	Скадовський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Стеценко Денис Михайлович	75700, Херсонська область, м. Скадовськ, вул. Володарського, 32	skadccssdm@ukr.net	тел./факс (05537) 5-01-05
17.	Цюрупинський районний центр соціальних служб	Директор - Буганов Костянтин Миколайович	75100, Херсонська область, м. Цюрупинськ, вул. Гвардійська, 24	crccssdm7676@mail.ru	тел.(05542) 4-51-56, тел./факс (05542) 4-56-04

	для сім'ї, дітей та молоді				
18.	Чаплинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Брит Олег Володимирович	75200, Херсонська область, смт Чаплинка, вул. Спартака, 12	centre.ssm.chap.hs@rambler.ru	тел./факс (05538) 2-27-04
<b>Міські</b>					
1.	Каховський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Соколовська Галина Ернстівна	74800, Херсонська область, м. Каховка, вул.Луначарського, 6	zentr8@mail.ru	тел.(0552) 4-18-29, тел./факс (05536) 2-01-00
2.	Новокаховський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Галинська Наталя Миколаївна	74900, Херсонська область, м. Нова Каховка, вул. Жовтнева, 5	centrnk@mail.ru	тел.(05549) 5-37-58, 4-33-38, тел./факс (05549) 4-55-91
3.	Херсонський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Єфанов Антон Олександрович	73000, м. Херсон, вул. Суворова, 6	citycentkherson@gmail.com	тел.(0552) 46-15-97, 46-74-34 тел./факс (0552) 46-15-96
4.	Генічеський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Вовченко Юрій Євгенович	75500, Херсонська область, м. Генічеськ, вул.Воровського, 75	88a88@mail.ru	тел. (05534) 3-69-00, тел./факс (05534) 3-69-46
<b>Хмельницька область</b>					
	Хмельницький обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор	29016, м. Хмельницький, Львівське шосе, 10/1	hocsssdm@ukr.net	0382 765558 (факс)
		Заступник директора Мельник Наталя Валентинівна			067-792-31-06 0382 765558
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи Мельник Ольга Анатоліївна			0382 765558/ 0987628810
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи Сугай Вікторія Олегівна			0382 765558/ 0974644733
		Головний бухгалтер, завідувач фінансово-економічного сектору Сварник Майя Іванівна			0382 658542/ 098-252-40-24
<b>Районні</b>					
1.	Білогірський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Панчоха Світлана Костянтинівна	30200, Хмельницька обл. смт. Білогір'я, вул.І.Франка, 2	bilcsssdm@gmail.com	0382 241 21161 / 0971981102
2.	Вінковецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Возна Любов Вікторівна	32500, Хмельницька обл. смт Вінківці, вул.Соборної України, 15	vincsssdm@ukr.net	0382 246 30127/ 0971905181
3.	Волочиський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Бруковська Людмила Анатоліївна	31200 Хмельницька обл. м.Волочиськ, пл.Центральна, 1	vol_rcsssdm@mail.ru	0382 245 40919/ 0964988228
4.	Городоцький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Киричинська Алла Володимирівна	32000, Хмельницька обл. м.Городок, вул.Шевченка, 20	gorcsdm@gr.km.ua	0382 251 31628/ 0974723500
5.	Деражнянський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о. директора Беризюк Галина Михайлівна	32200, Хмельницька обл. м.Деражня, вул.Миру, 13	deragncccdm@ukr.net	0382 256 22886 /0675993671

6.	Дунавецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Босакевич Оксана Леонідівна	32400, Хмельницька обл. м.Дунаївці, вул.Шевченка, 65	drcsssdm2010@mail.ru	0382 258 31256/ 0989466466
7.	Ізяславський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Косовська Світлана Анатоліївна	30300, Хмельницька обл. м.Ізяслав, вул.Шевченка, 10	rcsssdm00@mail.ru	0382 252 42138/ 0963774619
8.	Камянець-Подільський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Правник Іван Григорович	32319, Хмельницька обл. с. Жовтневе, вул. Матросова 30а	kprcsssdm@gmail.com	0382 249 9-68-58/ 80976216589
		Начальник відділу Антонюк Ольга Михайлівна			0382 249 91149/ 80671513998
9.	Красилівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Магмет Тамара Володимирівна	31000, Хмельницька обл. м.Красилів, пл.Незалежності, 2	tamara_magmet@mail.ru	0382 255 42250/ 0974317577
10.	Летичівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Смакула Людмила Степанівна	31500, Хмельницька обл. смт.Летичів, вул.Горького, 2/1	letrcsssdm@ukr.net	0382 257 20082/ 0674579922
11.	Новоушицький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Черноконь Віктор Васильович	32600, Хмельницька обл. смт.Нова Ушиця, вул.Подільська, 17	cssm-nu@ukr.net	0382 247 21376/ 0978906155
		Начальник відділу Кобилецька Катерина Миколаївна			0382 247 21376/ 80961573049
12.	Полонський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Калінка Валентина Володимирівна	30500 Хмельницька обл. м.Полонне, вул.Л.Українки, 114	prcsssdm@bk.ru	0380 243 31372/ 80674923229
13.	Старокостянтинівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Романюк Олена Юріївна	31100,м.Старокостянтинів, вул.Острозького, 70	strcsssdm@ukr.net	0382 254 32477/ 80974750765
		Начальник відділу Гусар Ірина Степанівна			0382 254 32477/ 80974750765
14.	Старосинявський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	в.о. директора Гневуш Раїса Михайлівна	21400,смт.Стара Синява, вул Грушевського, 62	st_css@ukr.net	0382 250 20789/ 0984807011
15.	Славутський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Пермінова Наталія Юріївна	30000 м.Славута, вул.Козацька, 40	slmc@ukr.net	0382 242 21891/ 0673641494
16.	Теофіпольський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Чоха Руслана Іванівна	30600, смт.Теофіполь, пл.Кооперативна, 5	tfmolod@ukr.net	0382 244 30726/ 80979674072
		Начальник відділу Барановська Людмила Миколаївна			0382 244 30726/ 80961248985
17.	Чемеровецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Яковська Лідія Петрівна	31600, Хмельницька обл. смт.Чемерівці, вул.Кооперативна,6	chem_csm@meta.ua	0382 259 92994/ 0681257411
18.	Хмельницький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Сокирко Наталія Євгенівна	29018, м.Хмельницький, вул.Кам'янецька 122/2	hmrcsssdm@ukr.net	0382 65-66-78/ 0979027922
19.	Шепетівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Романець Лариса Яківна	30400, Хмельницька обл. м.Шепетівка, вул.К.Маркса, 47	hcsssdm@ukr.net	0382 240 56031/ 80984934088
		Начальник відділу Мельник Сергій Болеславович			0382 240 56031/ 80965331314

20.	Ярмолинецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Гонта Наталія Володимирівна	32100, Хмельницька обл. смт.Ярмолинці, вул.600-річчя Ярмолинець,1	yarm.cent@gmail.com	0382 253 30101 / 80964047313
		Начальник відділу Хоптова Валентина Миколаївна			0382 253 30101 / 80974457114
Міські					
1.	Камянець-Подільський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Побережна Юлія Вілоріївна	32300 Хмельницька обл.,м.Камянець-Подільський, вул. Шевченка, 26	kpmcssdm@mail.ru	0382 249 9-14-28/ 80674921056
		Начальник відділу Ковтун Єліна Вікторівна			0382 249 3-99-35/ 80672612596
2.	Нетішинський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Сиваківський Анатолій Ярославович	30100 Хмельницька обл.,м.Нетішин, вул.Курчатова, 8	nmcscdm@gmail.com	0382 248 90019 / 0673829014
		Начальник відділу Уштик Ірина Іванівна			0382 248 90019 / 80679511522
3.	Славутський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Заєць Олексій Григорович	30000, Хмельницька обл. м.Славута. вул.Кн.Сангушків, 1	slmc@ukr.net	0382 242 73193 /0680322115
4.	Старокостянтинівський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Чепелюк Наталія Анатоліївна	31100, Хмельницька обл. м.Старокостянтинів, вул.Миру, 1/2	mcscsdm@ukrpost.ua	0382 254 45957 / 80974891437
		Начальник відділу Третяк Любов Борисівна			0382 254 45957 / 80971946464
5.	Шепетівський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Вінницька Тетяна Олександрівна	30400, м.Шепетівка, вул.Судилківська, 28	shmcscsdm@yandex.ru	0382 240 41623 /40171/0671049 842
6.	Хмельницький міський центр соціальної допомоги молоді	Директор Рудницька Галина Сергіївна	29013, м.Хмельницький, вул.Камянецька, 38	CSDM-hm@ukr.net	0382 65-73-28/0672717376
Селищні					
1.	Білогірський селищнийцентр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Ступак Олена Станіславівна	30200, Хмельницька обл.смт.Білогір'я, вул.Шевченка, 44		0382 241 21308 / 80679511522
2.	Летичівський селищнийцентр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Андрушко Галина Михайлівна	31500, Хмельницька обл., смт.Летичів, вул. Леніна, 16	letychivscs@i.ua	0382 257 91876 / 0675261142
3.	Чорнострівський селищнийцентр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Шинькова Олена Миколаївна	31310, Хмельницька обл., Хмельницький р-н, смт.Чорний острів, вул.Жовтнева, 13		0382 622141 / 80984375606
4.	Заклади соціального обслуговування				
5.	Державний заклад "Хмельницький обласний центр соціально-психологічної допомоги"	Директор Андрейчак Алла Федорівна	29000, м.Хмельницький, вул.Заводська, 61/1	andreichak@mail.ru	0382 74-64-72/ 80975658074
6.	Державний заклад "Хмельницький обласний соціальний центр матері і дитини"	Директор Шеремет Алла Михайлівна	31310,Хмельницька обл., Хмельницький р-н., смт.Чорний острів, пров. Вовчогірський, 5	cmdkhn@gmail.com	0382 62-21-50/ 067-957-89-65
7.	Державний заклад "Хмельницький обласний	Директор Данилюк Віра Григорівна	31310,Хмельницька обл., Хмельницький р-н., смт.Чорний острів,	dzhosg@gmail.com	0382 622695/ 0974925485

	соціальний гуржиток"		вул.Жовтнева, 5		
8.	Державний заклад "Хмельницький обласний центр ресоціалізації наркозалежної молоді"	Федорук Анатолій Анатолійович	32133, Хмельницька обл., Ярмолинецький р-н., с.Вихилівка	anatolifeoruk@ukr.net	0382 61-32-52 067-365-63-44  0253-2-12-37
Черкаська область					
Черкаський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор Баланюк Галина Миколаївна заступник директора Березовська Людмила Валеріївна в.о. начальника фінансово-економічного відділу, головного бухгалтера Андрущенко Альона Олександрівна начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи Юрченко Лідія Іванівна начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи Санжарівець Богдан Михайлович	18033, Черкаська область, м. Черкаси, вул. Громова, 10	winner@ukrpost.ua	(0472) 630554, факс 635497	
Районні					
1.	Городищенський	Буджерак Людмила Валентинівна	19500, Черкаська область, Городищенський район, м. Городище, вул. Миру, 8	gorccssdm@rambler.ru	(04734) 22789
2.	Драбівський	Притула Наталя Марківна	19800, Черкаська область, Драбівський район, смт Драбів, вул. Леніна, 69	drcssdm@ukrpost.net, Drabiv-sms@mail.ru	(04738) 31173
3.	Жашківський	Коваль Ірина Станіславівна	19200, Черкаська область, Жашківський район, м. Жашків, вул. Леніна, 49	ZhashkiVRCCSSDM@bigmir.net	(04747) 62149
4.	Звенигородський	Сороченко Світлана Антонівна	20200, Черкаська область, Звенигородський район, м. Звенигородка, пр. Шевченка, 68, кім. 105	sluhba@ukr.net	(04740) 22938
5.	Золотоніський	Юрківська Світлана Юріївна	19700, Черкаська область, м. Золотоноша, Садовий проїзд, 5	zolorccssdm@ukr.net	(04737) 52403
6.	Кам'янський	Чередніченко Олена Олексіївна	20800, Черкаська область, Кам'янський район, м. Кам'янка, вул. Декабристів, 5	kamrcssdm@ukr.net	(04732) 62538
7.	Канівський	Макаревич Катерина Павлівна	19000, Черкаська область, м. Канів, вул. Леніна, 38-А	kanivrccssdm@ukr.net, cool.kanivrccssdm@yandex.ua	(04736) 35423
8.	Катеринопільський	в.о. Шевчук Ольга Володимирівна	20500, Черкаська область, Катеринопільський район, смт Катеринопіль, вул. Леніна, 12	centr_75@mail.ru	(04742) 23266
9.	Корсунь-Шевченківський	Щербина Тетяна Володимирівна	19400, Черкаська область, Корсунь-Шевченківський район, м. Корсунь-Шевченківський, вул. Червоноармійська, 9	kshrcssdm@rambler.ru	(04735) 20513
10.	Лисянський	Білоус Тетяна Юріївна	19300, Черкаська	lysankarccssdm@bigmir.net	(0449) 62073

			область, Лисянський район, смт Лисянка, пл. Миру, 27		
11.	Маньківський	Пона Людмила Михайлівна	20100, Черкаська область, Маньківський район, смт Маньківка, вул. Леніна, 12	rcsssdm@ck.ukrtel.net	(04748) 61730
12.	Монастирищенський	Підлісна Ася Миколаївна	19830, Черкаська область, Монастирищенський район, м. Монастирище, вул. Жовтнева, 8	mon.rcsssdm@gmail.com	(04746) 23594
13.	Смілянський	Івоненко Олена Михайлівна	20700, Черкаська область, м. Сміла, вул. Свердлова, 89	smila-rcsssdm@mail.ru	(04733) 50460
14.	Тальнівський	Шевцова Лариса Петрівна	20400, Черкаська область, Тальнівський район, м.Тальне, вул. Соборна, 120	sssdmtalne@ukr.net	(04731) 33826
15.	Уманський	Гуціна Інна Олександрівна	20300, Черкаська область, м. Умань, вул. Садова, 7/12	urcssdm@mediat.com.ua, ola75s75@mail.ru	(04744) 30546
16.	Христинівський	Марішак Тетяна Олександрівна	20000, Черкаська область, Христинівський район, м. Христинівка, вул. Леніна, 30	hr_rcsssdm@ukrpost.ua	(04745) 25400
17.	Черкаський	Ярошенко Наталія Іванівна	18000, Черкаська область, м. Черкаси, вул. Енгельса, 157	chrsssdm@list.ru	(0472) 644669
18.	Чигиринський	Гузніна Лариса Василівна	20900, Черкаська область, Чигиринський район, м. Чигирин, вул. Б.Хмельницького, 15	cgr_csssdm@ukr.net	(04730) 25645
19.	Чорнобаївський	Шпак Інна Іванівна	19900, Черкаська область, Чорнобаївський район, смт Чорнобай, вул. Леніна, 152	ssvtlana@mail.ru	(04739) 23974
20.	Шполянський	Козоріз Юрій Олексійович	20600, Черкаська область, Шполянський район, м. Шпола, вул. Пролетарська, 60	shrssdm@ck.ukrtel.net	(04741) 52069, факс 53006
Міські					
1.	Ватутінський	Чорнобай Алла Анатоліївна	20250, Черкаська область, м. Ватутіне, вул. Орджонікідзе, 4	vcsssdm@ukr.net	(04740) 62248
2.	Золотоніський	Строкань Зоя Михайлівна	19700, Черкаська область, м. Золотоноша, Садовий проїзд, 15	zolo_centр.sssdm@ukr.net	
3.	Канівський	Яворська Валентина Євгенівна	19000, Черкаська область, м. Канів, вул. Шевченка, 49	kaniv-mcsssdm@yandex.ru	(04736) 34209
4.	Смілянський	Гончаренко Інга Віктрівна	20700, Черкаська область, м. Сміла, вул. Свердлова, 91	mcsssdm@online.ua	(04733) 46207
5.	Уманський	Мельник Світлана Миколаївна	20300, Черкаська область, м. Умань, вул. Пушкіна, 10-А	umanmolod@mediat.com.ua	(04744) 33005
6.	Черкаський	Скляренко Тетяна Віталіївна	18000, Черкаська область, м. Черкаси, вул.Благовісна, 170	chmcsssdm@mail.ru	(0472) 320801, 362179
Чернівецька область					
Чернівецький обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		директор - Матвієв Олес Васильович	58000, м.Чернівці, вул.Університетська, 20	ocsssdm-cv@ukr.net	0-372-55-28-02, тел/факс 0-372-55-04-00
		заступник директора - Бостан Світлана Іванівна			0-372-55-04-00
		начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи - Вовсвідка Марія			0-372-55-04-00

		Іванівна начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи - Савич Діана Любомирівна			0-372-55-28-02
		т.в.о. начальника відділу фінансово- економічного та господарського забезпечення- головний бухгалтер - Марчук Марина Борисівна			0-372-55-04-00
<b>Районні</b>					
1.	Вижницький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Карлійчук Жанна Григорівна	59200, м.Вижниця, вул.Українська, 88"А"	rcsssdm-vr@ukr.net	0-3730-2-15-27, тел/факс
2.	Герцаївський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Майковська Майя Тодорівна	60500, м.Герца, вул.Шевченка, 9	gerca-rcsssdm@rambler.ru	0-3740-2-16-01, факс 0-3740-2-14-21 (РДА)
3.	Глибощький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Мінтянська Алла Георгіївна	60400, смт Глибока, вул.Піонерська, 2"А"	grcsssdm@rambler.ru	0-3734-2-26-90, факс 0-3734-2-43-20 (РДА)
4.	Заставнівський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Шевчук Тетяна Маноліївна	59400, м.Заставна, вул.Чорновола, 6	zrcsssdm@cv.ukrtel.net	0-3737-2-19-66, факс 0-3737-3-16-91 (РДА)
5.	Кельменецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Попович Людмила Володимирівна	60100, смт Кельменці, Центральна площа, 2	kelmentsi-rcsssdm@meta.ua	0-3732-2-04-95, факс 0-3732-2-05-80 (РДА)
6.	Кіцманський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Леонтієва Наталія Анатоліївна	59300, м.Кіцмань, вул.Миколайчука, 2	kicman_rcsssdm@ukr.net	0-3736-2-20-15 тел/факс
7.	Новоселицький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Руснак Микола Іванович	60300, м.Новоселиця, вул.Центральна, 37	nvr_csdm@ukrpost.ua	0-3733-2-00-70, тел/факс 2-07-25
8.	Путильський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Фокшек Марія Ілвівна	59100, смт Путила, вул.Українська, 180	putyla-rcsssdm@ukr.net	0-3738-2-22-12, факс 0-3738-2-18-93 (РДА)
9.	Сокирянський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Препелиця Ірина Миколаївна	60200, м.Сокиряни, вул.Шевченка, 2	socslugba_sk1@mail.ru	0-3739-2-06-72, тел/факс
10.	Сторожинецький районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Зинчук Майя Тодорівна	59000 м.Сторожинець, вул.Федьковича, 11	storcccdm@yandex.ru	0-3735-2-11-48, тел/факс
11.	Хотинський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Марцинкевич Володимир Афанасійович	60000, м.Хотин, вул.О.Кобилянської, 2"А"	Hotcentrfamily@mail.ru	0-3731-2-28-27, факс 0-3731-2-14-25
<b>Міські</b>					
1.	Чернівецький міський центр соціальних служб	директор - Чобан Любов Василівна	58000, м.Чернівці, вул.Шептицького, 23	chmcsssdm@gmail.com	0-372-55-39-66, 0-372-52-64-34, тел/факс

	для сім'ї, дітей та молоді				
2.	Новодністровський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	директор - Балацька Марина Ліферіївна	60236, м. Новодністровськ, м-н «Діброва»,	nmzsssdm1@ukr.net	0-3741-3-22-50
Заклади соціального обслуговування					
1.	Чернівецький обласний центр соціально-психологічної допомоги	директор - Хомак Анатолій Миколайович	58021, м.Чернівці, вул.Білоруська, 22	kruza22@ukr.net	0-372-58-23-83, тел/факс
2.	Обласна комунальна установа "Соціальний центр матері та дитини"	директор - Ковальський Ігор Богданович	58004, м.Чернівці, вул.Луковецька, 2-4	matuidutuna@meta.ua	0-372-52-79-98, тел/факс
Чернігівська область					
	Чернігівський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор- Кот Алла Анатоліївна Заступник директора - Старовойт Ольга Петрівна Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи - Герасимова Надія Анатоліївна	14000, м.Чернівці, вул. Шевченка, 21	youth25@osnova.tv	(462) 77-48-25, 77-89-58, (4622) 4-92-99, 4-92-34, ф. (462) 77-89-84,
Районні					
1.	Бахмацький	Онищенко Василь Васильович	16500, м. Бахмач, вул. Першотравнева,36	rcssdmbah@rambler.ru	(4635) 5-17-76,3-13-54
2.	Бобровицький	Роговий Олег Олександрович	17400, м. Бобровиця, вул. Незалежності, 28	bobr@cssdm.org.ua	(4632) 2-52-09, 2-53-33,
3.	Борзнянський	Віра Людмила Іванівна	16400, м.Борзна, вул. Б. Хмельницького, 2	borcentr@rambler.ru	(4653) 3-43-95 ,
4.	Варвинський	Козлова Тетяна Петрівна	17600,м.Варва, вул. Шевченка, 42	varvacentr@ukr.net	(4636) 2-11-05
5.	Городнянський	Висоцька Юлія Юріївна	15100, м.Городня, вул. Леніна, 5	Sgsssdm@.cg.ukrtel.net	(4645) 2-43-99, 2-43-57
6.	Ічнянський	В.о.Глушко Лариса Миколаївна	16700, м. Ічня, вул. Б. Хмельницького, 1	ircccdm@rambler.ru	(4633) 2-16-40,
7.	Козелецький	Сікачова Валентина Захарівна	17000, смт. Козелець, вул. Комсомольська, 86 б	Kz_zsssdm@ukrpost.ua	(4646) 4-19-09,
8.	Коропський	Величко Наталія Володимирівна	16200, смт. Короп, вул. Поштова, 5	rcssm_korop@mail.ru	(4656) 2-15-50,
9.	Корюківський	Васильченко Світлана Миколаївна	15300, м. Корюківка, вул. Вокзальна, 2	miksimon@rambler.ru	(4657) 2-26-27,
10.	Куликівський	Лукашенко Світлана Миколаївна	16300, смт. Куликівка, вул. Пирогова, 5а	rcz43@ne.cg.ukrtel.net	(4643) 2-12-06,
11.	Менський	Шукіна Ірина Олександрівна	15600, м. Мена, вул. Семашка, 8	chayki@mail.ru	(4644) 2-11-33,
12.	Ніжинський	Подпоріна Олена Віталіївна	16600, м. Ніжин, площа Леніна, 1, к. 52а	nrsssdm@mail.ru	(4631) 2-53-66
13.	Новгород-Сіверський	Чуванова Світлана Федорівна	16000, м. Н-Сіверський, вул. Карма Марка, 2	rcsssdm@ukrpost.ua	(4658) 2-13-91 ,
14.	Носівський	Пуха Валентина Андріївна	17100, м. Носівка, вул. Центральна, 13	noscssd@ukr.net	(4642) 2-12-98, 2-18-25,
15.	Прилуцький	Романенко Наталія Григорівна	17500, м. Прилуки, вул. Соборна,31	rpcsssdm@mail.ru	(4637) 3-32-06,
16.	Ріпкинський	Сидоренко Леся Василівна	15000, смт. Ріпки, вул. Свято-Миколаївська, 156-а	ripkucssdm@mail.ru	(4641) 2-13-31,
17.	Семенівський	Підгорна Наталія Григорівна	15400, м. Семенівка, Червона Площа, 7-а	semenivkarcsssdm@mail.ru	(4659) 2-94-07,
18.	Сосницький	Очередько Тетяна Володимирівна	16100, смт. Сосниця, вул. Троїцька, 38	rcsssdmsosnica@rambler.ru	(4655) 2-75-11,
19.	Срібнянський	Кузьменко Наталія Миколаївна	17300, смт. Срібне, вул. Леніна, 54	Sribne_csssdm@mail.r	(4639) 2-19-99,
20.	Талалаївський	Рябчун Людмила Павлівна	17200, смт. Талалаївка, вул. Першотравнева, 2	talsssdm@mail.ru	(4634) 2-13-86,



21.	Чернігівський	Кулдай Зореслава Валеріївна	14000, м. Чернігів, вул. Шевченка, 48а	Chrssdm@mail.ru	(462) 95-20-69,
22.	Щорський	Мохнев Валерій Миколайович	15200, м. Щорс, вул. Карла Маркса, 7	box1907@ukrpost.ua	(4654) 2-19-07,
Міські					
1.	Ніжинський	Кучеровська Наталія Миколаївна	16600, м. Ніжин, вул. Об'їжджа, 120	nmcssdm@ukr.net	(4631) 3-13-84,
2.	Чернігівський	Кузнцова-Молодчая Тетяна Степанівна	14000, м. Чернігів, вул. Воровського, 24а	molod_center@ok.net.ua	(462) 678-604, 678-607, т/ф 678-608,
м. Київ					
Київський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді		Директор - Танцора Валерій Анатолійович	03057 м. Київ, вул. О.Довженка, 2	kmcssm@ukr.net	факс. (044) 458-27-67
		Заступник директора - Черкашина Людмила Борисівна			(044)458-27-68
		Заступник директора - Колобова Ярослава Валеріївна			(044)458-20-94
		Начальник відділу організаційного, аналітичного та методичного забезпечення соціальної роботи - Пітателева Тетяна Євгеніївна			(044)456-49-83
		Начальник відділу соціальних технологій - Ніколайчук Юлія Миколаївна			(044)456-47-04
		Начальник відділу соціального інспектування та соціальної роботи з сім'ями - Гонтаренко Олена Василівна			(044)456-85-54
		Начальник відділу фінансово - економічного та господарського забезпечення соціальної роботи - Курносова Олена Миколаївна			(044)456-27-15
1.	Голосівський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Сітанська Лариса Анатоліївна	03040 м. Київ, вул. А.Бубнова, 5	sitanskay@ukr.net	257-89-04
2.	Дарницький районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Смирнов Сергій Львович	м. Київ, Харківське шосе, 57	darssm@ukr.net	563-05-32
3.	Деснянський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор-Альтман Дмитро Володимирович	м. Київ, вул.Сабурова,8	drccssm@ukr.net	ф. 515-66-00
4.	Дніпровський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор-Клаузер Тетяна Володимирівна	02183 м. Київ, бульвар Перова, 5 Б	dnssm@bk.ru	510-55-93, ф. 512-23-48
5.	Оболонський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Дмитрієва Олена Миколаївна	04211 м. Київ, вул. Л. Гавро,7Г	ORCSSM@bk.ru	419-96-26, ф. 426-87-75

6.	Печерський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	В.о директора - Янчук Олена Павлівна	03103 м. Київ, пров. Філатова, 3/1	prcssm@bk.ru	529-63-61, ф.529-71-94
7.	Подільський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Кліопа Лариса Сергіївна	04108 м. Київ, вул. Мостицька,20	Podol-SOC@ukr.net	ф. 460-99-64
8.	Святошинський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Крижанівська Ірина Григорівна	03142 м. Київ, пров. Леся Курбаса, 18Г	Svyatoshun@mail.ru	274 - 18 - 33 ф. 274 - 18 - 99
9.	Солом'янський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Бочарова Ніна Михайлівна	03037 м. Київ, вул. М. Кривоноса,21	srcssm@bk.ru	ф. 243-75-26
10.	Шевченківський районний у місті Києві центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор - Куташев Владислав Ігорович	04111 м. Київ, вул. Сараговська, 20	shrcssdm@bigmir.net	587-91-16, ф. 400-00-36
<b>м. Севастополь</b>					
	Севастопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Новікова Ірина Василівна	99011, м. Севастополь, вул. Пушкіна, 18	cssm@stel.sebastopol.ua	(0692)544068, (0692)543174
		Заступник директора Смельянова Галина Миколаївна			
		Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи Башкіна Майя Вадимівна			
		Начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи Бузіна Оксана Володимирівна			
		Начальник відділу фінансово-економічної та господарської роботи - вакансія			
<b>Районні в місті</b>					
1.	Балаклавський районний в місті Севастополі центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Морозова Юлія Володимирівна	99703, м. Севастополь, вул. Умріхіна, 3	balcssm@mail.ru	(0692)720050
2.	Гагарінський районний в місті Севастополі центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Харівський Олег Ігорович	99045, м. Севастополь, вул. Репіна, 18	grsocentr@mail.ru	(0692)537509
3.	Ленінський районний в місті Севастополі центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Горбан Ірина Володимирівна	99029, м. Севастополь, вул. Н. Музики, 98	lr_cssdm@mail.ru	(0692)455626, (0692)455628
4.	Нахімовський районний в місті Севастополі центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	Директор Ісрафілова Віра Павлівна	99046, м. Севастополь, пр. Перемоги, 72	nr_cssdm@mail.ru	(0692)2777, (0692)653444

**Додаток В**  
**Перелік Департаментів соціального захисту населення**  
**облдержадміністрацій (станом на грудень 2016 р.)**

Департамент соціальної політики Вінницької ОДА <a href="http://www.socinform.vn.ua/">http://www.socinform.vn.ua/</a>	вул. Соборна, 89. м. Вінниця. 21100 тел: приймальня 61-16-36	Директор: Сопун Анатолій Анатолійович тел..61-16-36	gupszn@vn.ua 7322@ukr.net orgviddil_gy@ukr.net
Департамент соціальної політики Волинської ОДА	Київський майдан, 9/520, м. Луцьк, 43027; тел. (0-332)778-127, факс (0-332)243-447;	Директор: Гобод Оксана Михайлівна тел. (0-332) 778-109	post@dlspl.voladm.gov.ua
Департамент соціального захисту населення Дніпропетровської ОДА <a href="http://www.adm.dp.ua/_c2256ea9004fd704.nsf/b07122b559dbcb50c22572ba0052a791/a6c4805f96f911a9c2257a05004199ca">http://www.adm.dp.ua/_c2256ea9004fd704.nsf/b07122b559dbcb50c22572ba0052a791/a6c4805f96f911a9c2257a05004199ca</a>	вул. Набережна Перемоги, 26 м. Дніпропетровськ 49123 тел.. 68-93-69 факс:713-63-43	Директор: Крупська Вікторія Володимирівна тел.. 68-93-69	gupczn@adm.dp.ua
Департамент соціального захисту населення Донецької ОДА	84130, м. Святогірськ, вул. Героїв Сталінграду, 8. Тел: (062) 662-84-16.	Директор: Токарева Олена Аркадіївна	departamet01@gmail.com svyatogorsck@yandex.ua
Департамент праці та соціального захисту населення Житомирської ОДА  <a href="http://www.gupszn.ho.com.ua/">http://www.gupszn.ho.com.ua/</a>	10005 вул. Черняхівського,10 5 тел: 24-54-64; факс: 24-08-41	Директор: Корінна Галина Віталіївна приймальня: (0412) 24-08-41	gupszn-zhitomir@rambler.ru upszn_zt@ukrpost.ua
Департамент соціального захисту населення Закарпатської ОДА <a href="http://www.zaksoc.gov.ua/">http://www.zaksoc.gov.ua/</a>	88003, м.Ужгород, вул.Тургенєва, 8 3-52-67 61-46-31 , Факс – 3-20-60	Директор: Морозюк Степанівна Ганна тел. 3-52-67	guszn@zaksoc.gov.ua info@zaksoc.gov.ua guszn@utel.net.ua
Департамент соціального захисту населення Запорізької ОДА <a href="http://www.dszn-zoda.zp.ua/">http://www.dszn-zoda.zp.ua/</a>	69063, м. Запоріжжя, вул. Дзержинського, 48  тел.764-42-65	Директор: Мещан Вікторович Ігор  тел.764-42-65 тел. 764-27-82	uszn@zp.ukrtel.net

Департамент соціальної політики Івано-Франківської ОДА <a href="http://gupszn.if.gov.ua/">http://gupszn.if.gov.ua/</a>	76000 м. Івано-Франківськ, вул. Л.Курбаса, 2 факс: (0342) 50-30-82	Директор: Бурдяк Леся Іванівна  тел: (0342) 75-24-67	ifsz@vega.com.ua borgu@ukr.net
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ Київської ОДА <a href="http://koda.gov.ua/departament_sotsialnogo_zahistu_naseleennja_new">http://koda.gov.ua/departament_sotsialnogo_zahistu_naseleennja_new</a>	04119, м.Київ, вул.Мельникова, 40 факс - 206-74-86	В.о. директора: Крук Олександр Олександрович  тел. 206-74-86	orgviddl_gu@ukr.net gutsz@i.kiev.ua
Департамент соціального захисту населення Кіровоградської ОДА <a href="http://gutszn.kr-admin.gov.ua/">http://gutszn.kr-admin.gov.ua/</a>	25022, Кіровоград Вул.В.Чорновола, 38 тел.22-28-37	Директор: Догаров Олександр Васильович  тел.22-28-37	public@gutszn.kr-admin.gov.ua
Департамент соціального захисту населення Луганської ОДА	93405, м. Северодонецьк, вул. Новікова, 156. тел.: (064) 522-85-35.	Директор: Поліщук Олена Андріївна	
Департамент соціального захисту населення Львівської ОДА <a href="http://loda.gov.ua/soc_kon_takty">http://loda.gov.ua/soc_kon_takty</a>	79046, м. Львів, вул. Митрополита Андрея 10, факс: 255-46-50, тел.: 255-37-70	Директор: Маргиняк Василь Васильович 255-37-70	cmstp1300@gmail.com
Департамент соціального захисту населення Миколаївської ОДА <a href="http://sotszahist.mk.ua/">http://sotszahist.mk.ua/</a>	54003 м. Миколаїв, вул. Акіма, 2 (0512) 55-00-85 факс (0512) 24-90-79	Директор: Сивопляс Ольга Вікторівна (0512) 55-00-85	mk_iac@ukr.net dimmarr@ukr.net
Департаменту соціального захисту населення Одеської ОДА <a href="http://gupszn.odessa.gov.ua/">http://gupszn.odessa.gov.ua/</a>	65007, м. Одеса, вул. Мечникова 102 +38(048) 785-18-40 784-72-66	тел.: (048) 784-72-52	gutszn@gupsp.odessa.gov.ua
Департамент праці та соціального захисту населення Полтавської ОДА <a href="http://plsz.gov.ua/">http://plsz.gov.ua/</a>	36023, м.Полтава, вул. Цюлковського, 47 Тел. приймальні : (0532) 68-12-32; факс 63-09-31	Директор: Корнієнко Людмила Василівна Тел.68-12-32	plsz@adm-pl.gov.ua

Департамент соціального захисту населення Рівненської ОДА <a href="http://www.rv.gov.ua/sites/main/ua/publication/content/5607">http://www.rv.gov.ua/sites/main/ua/publication/content/5607</a>	вул. Словацького, 1, м. Рівне, 33028, тел. 63-36-10, тел./факс 26-65-17,	Директор: Підкидач Ольга Володимирівна тел. 63-36-10	prazya@mail.rv.ua monitoring_rivne@mail.ru
Департамент соціального захисту населення Сумської ОДА <a href="http://www.soc-zahyst.sm.gov.ua/index.php/uk/325-department-informue-gromadyan-yaki-prijikhali-z-avtonomnoji-respubliki-krim-ta-mista-sevastopol">http://www.soc-zahyst.sm.gov.ua/index.php/uk/325-department-informue-gromadyan-yaki-prijikhali-z-avtonomnoji-respubliki-krim-ta-mista-sevastopol</a>	пров. 9 травня, 2, м. Суми, 40000 тел. / факс (0542)60-02-08,	Директор: Дубровський Михайло Володимирович Тел. 60-02-10, 22-16-05 Факс - 60-02-08	mail@dsvn.sm.gov.ua a press@dsvn.sm.gov.ua
Департамент соціального захисту населення Тернопільської ОДА <a href="http://www.sobester.gov.ua/">http://www.sobester.gov.ua/</a>	(0352) 52 33 61 52-05-81 Факс – 52-21-51	Директор: Боярський Вадим Андрійович (0352) 52 33 61	admin@sobester.gov.ua
Департамент соціального захисту населення Харківської ОДА <a href="http://kharkivoda.gov.ua/uk/mainmenu/index/id/116">http://kharkivoda.gov.ua/uk/mainmenu/index/id/116</a>	64200, м. Харків, пл. Свободи, 5, з під'їзд, 7 поверх тел. (057) 705-26-68, (705-26-93) факс (057) 705-36-70.	Директор: Шпарага Юрій Іванович (705-26-68)	upr_truda@kharkivoda.gov.ua
Департамент соціального захисту населення Херсонської ОДА <a href="http://www.oda.kherson.ua/ua/regional/glavnoe-upravlenie-truda-i-socialnojj-zashhity-naseleniya">http://www.oda.kherson.ua/ua/regional/glavnoe-upravlenie-truda-i-socialnojj-zashhity-naseleniya</a>	73000, м. Херсон, вул. К. Маркса, 13-а Телефон: (0552) 22-54-37, факс (0552) 26-18-12	Директор: Причина Геннадій Георгійович (0552) 22-54-37	gutszn@ukrpost.ua
Департамент соціального захисту населення Хмельницької ОДА <a href="http://hmsoczahist.com.ua/">http://hmsoczahist.com.ua/</a>	майдан Незалежності, 1 м.Хмельницький 29000 тел.(0382) 65-76-36. 65-11-33.	Директор: Лукомська Світлана Іванівна тел.(0382) 65-76-36	hmouszn@hm.ukrtel.net

Департамент соціального захисту населення Черкаської ОДА <a href="http://www.oda.ck.ua/?lng=ukr&amp;article=185">http://www.oda.ck.ua/?lng=ukr&amp;article=185</a>	18033, м. Черкаси, вул. Громова, 10. тел. ( 0472) 63-37-77, факс (0472) 63-46-11,	Директор: Чикало Руслан Олександрович	ouszn@ck.ukrtel.net
Департамент соціального захисту населення Чернівецької ОДА <a href="http://dszn-cv.at.ua/">http://dszn-cv.at.ua/</a>	м. Чернівці, вул. Головна, 245 тел. 4-55-37 / факс 4-58-03 Skype- cnsvcv	Директор: Верига Олена Володимирівна тел. 4-55-37	dszn-cv@ukr.net
Департамент соціального захисту населення Чернігівської ОДА <a href="http://upsz.cg.gov.ua/">http://upsz.cg.gov.ua/</a>	14028, м.Чернігів, просп. Миру 116-а тел.0(4622) 5-38-69 факс: 5-34-23	Директор: Русін Олег Володимирович тел.(04622) 5-38-69	sobes@ukrpost.net
Департамент соціальної політики Київської міської держадміністрації <a href="http://dsp.kievcity.gov.ua/">http://dsp.kievcity.gov.ua/</a>	03165, м. Київ, вул. Комарова, 7 Телефон: 408-74-54, 408-39-74 Факс: 408-61-33	Директор: Крикунов Юрій Володимирович (044) 408-74-54	nli@zahyst.kyiv-city.gov.ua nli@soczahyst.kiev.ua a mtn@soczahyst.kiev.ua

Джерело: систематизовано автором дослідження

**Додаток Д.**  
**Перелік категорій отримувачів соціальних послуг**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Наказ Держсоцслужби

Від 24.05.2007 № 24

Вовк В.С.

**ІНСТРУКЦІЯ**

**з обліку роботи з отримувачами послуг в центрах  
соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Інструкція розроблена з урахуванням Закону України «Про звернення громадян» (від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР), Закону України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» від 21 червня 2001 року № 2558-ІІІ, Указу Президента України «Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення» (від 19 березня 1997 року № 241/97), постанови Кабінету Міністрів України «Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» від 14 квітня 1997 року № 348 .

Робота центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (далі – центри) безпосередньо пов'язана з наданням соціальних послуг особам, які потребують допомоги.

Громадяни України та особи без громадянства, що проживають в Україні, мають право звернутися за допомогою до соціальних працівників центрів і отримати соціально-медичні, психологічні, соціально-педагогічні, юридичні, соціально-економічні, інформаційні послуги в обсязі встановлених стандартів та нормативів здійснення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю. Працівники центрів зобов'язані взяти особу, яка потребує допомоги, на облік та сприяти вирішенню її проблем.

Відповідальність за облік, організацію роботи з отримувачами послуг та діловодство несе особисто директор центру.

Інструкція визначає порядок роботи з отримувачами послуг центрів, що не регламентується чинним законодавством, та організацію обліку отримувачів послуг з урахуванням специфіки роботи центрів.

Діловодство по роботі з отримувачами послуг в центрах та його структурних підрозділах ведеться окремо від інших форм діловодства та покладається на спеціаліста з питань здійснення соціальної роботи, який призначається наказом директора центру.

**2. ФОРМИ ДОКУМЕНТУВАННЯ РОБОТИ З ОТРИМУВАЧАМИ ПОСЛУГ**

2.1. Встановлюються такі основні форми обліку роботи з отримувачами послуг:

- Картка отримувача послуг.
- Журнал обліку групових послуг.
- Журнал реєстрації отримувачів послуг спеціалізованого формування “Служба “Телефон Довіри”.
- Путівка на проведення групового заходу центру.

2.2. Вищезазначені форми документів є підставою для надання відомчих та державних звітів про індивідуальну та групову роботу з отримувачами послуг центрів.

2.3. Соціальні працівники (психологи, юристи, соціальні педагоги тощо) можуть, при потребі, вести у довільній формі документування роботи з отримувачем послуг, які не є обов'язковими для пред'явлення третім особам, органам влади, установам чи організаціям.

### **3. ПОРЯДОК ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ОТРИМУВАЧІВ ПОСЛУГ ЦЕНТРІВ**

3.1. Облік надання індивідуальних соціальних послуг отримувачам послуг

3.1.1. Картка отримувача послуг (додаток 1) є документом, в якому фіксуються особисті відомості про отримувача послуг, який отримав послугу, зміст та результати наданої допомоги.

3.1.2. Відомості про отримувача послуг заповнюються без документального підтвердження.

3.1.3. До Картки отримувача послуг заносяться такі відомості про нього: реєстраційний номер, прізвище, ім'я та по батькові, рік народження, стать, домашня адреса та контактний телефон, освіта, місце роботи або навчання, категорія (відповідно до 1-го звернення згідно додатку 2), категорія сім'ї (вказавши чи перебуває дана сім'я під соціальним супроводом), інші дані на розсуд соціального працівника або самого отримувача послуг, прізвище та особистий підпис соціального працівника, який вносив відомості. В разі, якщо особу до центру направила інша організація необхідно вказати, яка саме, відповідно до додатку 3.

3.1.4. В ситуації, коли отримувач послуг відмовляється надати будь-які відомості про себе, соціальний працівник може діяти на власний розсуд, але відомості, необхідні для підготовки статистичної звітності, вказуються обов'язково. Якщо отримувач послуг не вказує свого прізвища, використовують позначку «Ан».

3.1.5. На зворотному боці Картки фіксуються: порядковий номер та дата звернення, код проблеми згідно з глосарієм (додаток 4), вид послуги (додаток 5), вжиті заходи, в разі переадресації вказується куди саме, результат роботи з отримувачем послуг (додаток 6), підпис соціального працівника, який розглядав дане звернення та спеціалізоване формування в рамках якого спеціаліст надавав послугу та примітки.

Нумерація звернень у Картках отримувачів послуг починається щороку, але нова картка на того ж самого отримувача послуг не заводиться.

3.1.6. Картки отримувачів послуг зберігаються в центрі.

3.1.7. Картка отримувача послуг, який перебуває у місцях позбавлення волі (СІЗО), оформляється при умові надання хоча б однієї соціальної послуги. Після вирішення справи отримувача послуг в суді копія Картки надсилається до найближчого центру відповідно до місця покарання отримувача послуг.

3.1.8. Картка отримувача послуг, який перебуває у місцях позбавлення волі (ВК), оформляється при умові надання йому хоча б однієї соціальної послуги. Після звільнення копія Картки надсилається до центру відповідно до місця повернення отримувача послуг.

3.1.9. Картка отримувача послуг заводиться при умові згоди отримувача послуг на співпрацю з центром. Якщо отримувач послуг після звільнення не звернувся по



допомогу до центру, то повідомлення з карного закладу, копія Картки та інші документи, в тому числі відмова отримувача послуг від допомоги центру, зберігаються за загальними правилами.

### **3.3. Облік групової роботи**

3.3.1. Для обліку групової роботи, яка проводилась безпосередньо на базі центру, ведеться Журнал обліку групових послуг, який повинен бути пронумерований та прошитий (додаток 7).

3.3.2. При проведенні групових заходів, у тому числі в рамках роботи спеціалізованого формування „Мобільний консультаційний пункт соціальної роботи в сільській та гірській місцевостях, віддалених районах міст” (далі – МКП), які відбуваються поза межами центру, оформляється Путівка на їх проведення (додаток 8).

3.3.4. При проведенні групових заходів в рамках роботи спеціалізованого формування „Мобільний консультаційний пункт соціальної роботи в сільській та гірській місцевостях, віддалених районах міст” оформляється одна путівка на один виїзд для кількох спеціалістів, який може охоплювати кілька населених пунктів та різні місяці проведення роботи.

3.3.5. Титульна сторінка путівки заповнюється керівником центру (спеціалізованого формування) до початку проведення групового заходу та завіряється підписом директора центру та печаткою.

3.3.6. Зворотню сторону Путівки заповнює спеціаліст (спеціалісти) про виконану роботу при проведенні заходу. Місце проведення заходу заповнюється відповідно додатку 11, код проблеми – відповідно до глосарію проблем отримувача послуг центрів (додаток 4), вид послуги – згідно додатку 5, категорія учасників – відповідно додатку 2.

Кожен окремий захід заповнюється в окремому рядку. У випадку, коли один захід проводиться одночасно кількома спеціалістами, їх прізвища вносяться до одного рядка.

При охопленні роботою кількох населених пунктів (в рамках роботи МКП), облік наданих групових послуг здійснюється по кожному окремо.

Відмітка про виконання групових заходів вноситься керівником організації, підприємства, установи, де був проведений захід, із зазначенням П.І.п/Б. особи (завірена підписом та печаткою).

### **3.4. Журнал реєстрації звернень отримувачів послуг до спеціалізованого формування “Служба “Телефон Довіри”**

3.4.1. Журнал реєстрації звернень отримувачів послуг до спеціалізованого формування “Служба “Телефон Довіри” повинен бути пронумерованим та прошитим. Він оформляється згідно з додатком 9.

3.4.2. Кодування граф Журналу реєстрації звернень отримувачів послуг до спеціалізованого формування “Служба “Телефон Довіри” здійснюється згідно з «Пам’яткою для Журналу реєстрації звернень отримувачів послуг до спеціалізованого формування “Служба “Телефон Довіри” (додаток 9), глосарієм проблем (додаток 4), переліком видів послуг, які надаються центрами (додаток5).

3.4.3. Нумерація звернень в Журналі реєстрації звернень отримувачів послуг до спеціалізованого формування “Служба “Телефон Довіри” починається щороку, але новий журнал заводиться по мірі його заповнення.

#### **4. ПОРЯДОК НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ОТРИМУВАЧАМ ПОСЛУГ ЦЕНТРІВ**

4.1. При роботі з отримувачами послуг слід керуватися Положеннями про центр і його спеціалізовані формування, посадовими інструкціями, регламентом роботи центру, а також стандартами та нормативами здійснення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю.

4.2. Спеціаліст центру, що веде прийом, у межах своєї компетенції вивчає проблему отримувача послуг та вживає відповідних заходів. Якщо проблема не належить до компетенції працівника, він залучає спеціаліста, що веде відповідний напрямок роботи, чи компетентний орган, з яким підписано угоду про спільну діяльність з надання допомоги сім'ям, дітям та молоді.

4.3. Рішення про закриття картки отримувача послуг приймає директор центру, на підставі рекомендації спеціаліста та при наявності об'єктивних підстав (вирішення проблем в межах компетенції центру, виїзд за межі району, відсутність запиту зі сторони отримувача послуг протягом тривалого періоду (до одного року), не виконання умов отримання послуг)

#### **5. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ ПО РОБОТІ З ОТРИМУВАЧАМИ ПОСЛУГ ЦЕНТРУ**

5.1. Центри в обов'язковому порядку зберігають матеріали по роботі з отримувачами послуг для надання інформації і використання їх в інших цілях, які не суперечать чинному законодавству.

5.2. Відповідальність за збереження документів по роботі з отримувачами послуг покладається на директора та посадову особу центрів відповідно до функціональних обов'язків.

5.3. Термін зберігання документів по роботі з отримувачами послуг становить 5 (п'ять) років з дня закриття картки отримувача послуг.

5.4. У випадках, зумовлених специфікою діяльності центру у даному напрямку, директор центру може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання документів з обліку роботи з отримувачами послуг.

5.5. Соціальні працівники несуть відповідальність за збереження відомостей, що містяться у документах обліку роботи з отримувачами послуг, згідно з чинним законодавством.

5.6. Матеріали по роботі з отримувачами послуг, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави, обліковуються та зберігаються відповідно Інструкції "Про порядок обліку, зберігання і використання документів справ, видань та інших матеріалів носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави", затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 27.11.98 р. № 1893.

#### **6. ЗВІТНІСТЬ ЦЕНТРІВ ПРО РОБОТУ З ОТРИМУВАЧАМИ ПОСЛУГ**

6.1. Звітність центрів про роботу з отримувачами послуг здійснюється на основі даних, які містяться у документах обліку роботи з отримувачами послуг.

6.2. Форми аналітично-інформаційних і статистичних звітів центрів та порядок їхнього подання встановлюються відповідними нормативно-правовими актами центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та Держсоцслужби.

**Перший заступник директора**

**В.С. Вовк**

### КАРТКА ОТРИМУВАЧА ПОСЛУГ № \_\_\_\_\_

Дата відкриття \_\_\_\_\_

(Прізвище, ім'я та по батькові отримувача послуг) \_\_\_\_\_

Стать \_\_\_\_\_

Рік народження \_\_\_\_\_  
Домашня адреса та контактний телефон \_\_\_\_\_

Освіта \_\_\_\_\_

- Без освіти
  - Дошкільна
  - Початкова
  - Неповна середня
- Місце роботи або навчання *(типізація за видами економічної діяльності)*: \_\_\_\_\_

- Сільське господарство
- Промисловість
- Будівництво
- Торгівля
- Побутове обслуговування

- Загальна середня
- Професійно-технічна
- Вища, базова
- Вища, повна

- Не визначена
- Інша

Охорона здоров'я та соціальна допомога  
Безробіття  
Знаходиться в додатковій відпустці по догляду за дитиною  
Інші види

Категорія отримувача послуг \_\_\_\_\_ (із зазначенням займаної посади або класу, факультету, курсу, групи) \_\_\_\_\_ *(додаток 2)*

Перебуває під соціальним супроводом: \_\_\_\_\_

**ТАК**  № особової справи \_\_\_\_\_

**НІ**

Сім'я \_\_\_\_\_ (повна / неповна)

Категорія сім'ї \_\_\_\_\_ (малозабезпечена, багатодітна, прийомна, ДБСТ, перебуває в складних життєвих обставинах, невизначеного статусу)

Інші примітки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ підпис спеціаліста

\_\_\_\_\_ Підпис спеціаліста

#### Відомості про організацію, яка направила отримувача послуг

Організація, яка направила отримувача послуг \_\_\_\_\_

*(додаток 3)*

*(перелік відповідно до порядку взаємодії)*

Контактна особа \_\_\_\_\_

Адреса \_\_\_\_\_

Примітки \_\_\_\_\_

Контактний телефон \_\_\_\_\_



**Категорії отримувачів послуг  
центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді**

<b>Напрямок роботи</b>	<b>Категорії отримувачів послуг</b>
1. Раннє виявлення, облік, ведення банку даних та соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах;	1.1. Діти з сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах 1.2. Безпритульні або бездоглядні діти 1.3. Діти, які зазнали жорстокого поводження або насилля 1.4 Члени сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах 1.5. Члени сімей, які зазнали насилля 1.6. Батьки-одинаки 1.7. Одинокі матері 1.8. Інші
2. Соціальний патронаж багатодітних сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах;	2.1. Діти з багатодітних сімей 2.2. Члени багатодітних сімей (крім дітей) 2.3. Інші
3. Підготовка до самостійного життя, соціальна адаптація, соціальний супровід дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, із числа учнів старших класів та випускників інтернатних закладів;	3.1. Діти-сироти 3.2. Діти, позбавлені батьківського піклування 3.3. Випускники інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування 3.4. Особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування 3.5. Інші
4. Здійснення соціальної роботи, спрямованої на запобігання відмовам від новонароджених дітей, соціальна підтримка вагітних жінок та жінок з новонародженими дітьми;	4.1. Жінки, які мають намір відмовитися від новонародженої дитини 4.2. Вагітні жінки 4.3. Жінки з новонародженими дітьми 4.4. Жінки, які народили дитину-інваліда 4.5. Інші
5. Пошук, відбір, навчання та забезпечення соціального супроводу прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу (ДБСТ);	5.1. Прийомні діти 5.2. Вихованці (дитячого будинку сімейного типу) 5.3. Батьки-вихователі 5.4. Прийомні батьки 5.5. Кандидати у батьки-вихователі або прийомні батьки 5.6. Рідні діти прийомних батьків та батьків-вихователів 5.7. Опікуни, усиновителі, піклувальники 5.8. Діти під опікою

	5.9. Усиновлені діти 5.10. Інші
6. Соціальна підтримка ВІЛ-інфікованих вагітних жінок, дітей, молоді та членів їх сімей;	6.1. ВІЛ-інфіковані діти (до 18 років) 6.2. Батьки ВІЛ-інфікованих дітей чи особи, що їх замінюють 6.3. Батьки дітей з невизначеним статусом (до 1,5 років) 6.4. ВІЛ-інфікована молодь (18-35 років) Батьки ВІЛ-інфікованої молоді, чи особи, що їх замінюють Діти (до 18 років) члени сімей яких - ВІЛ-інфіковані 6.7. Молодь члени сімей яких - ВІЛ-інфіковані 6.8. ВІЛ-інфіковані вагітні жінки Інші
7. Здійснення соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями;	7.1. Діти з функціональними обмеженнями 7.2. Молодь з функціональними обмеженнями 7.3. Члени сімей, в яких є діти та молодь з функціональними обмеженнями 7.4. Інші
8. Здійснення соціально-профілактичної роботи щодо запобігання правопорушенням та соціально небезпечних хвороб у дитячому та молодіжному середовищі, тому числі серед груп ризику, подолання їх наслідків, формування навичок здорового способу життя;	8.1. Ін'єкційні споживачі наркотиків 8.2. Члени сімей ін'єкційних споживачів наркотиків 8.3. Діти (до 18 років) з проблемами вживання психоактивних речовин (курці, токсикомани, діти, що вживають алкоголь, тощо) 8.4. Члени сімей, в яких виховуються діти з проблемами вживання психоактивних речовин 8.5. Молодь з проблемами вживання психоактивних речовин (курці, токсикомани, діти, що вживають алкоголь, тощо) 8.6. Члени сімей молодих осіб, з проблемами вживання психоактивних речовин 8.7. Інші
9. Надання соціальних послуг та здійснення соціального патронажу неповнолітніх та молоді, які перебувають або звільняються з місць позбавлення волі.	9.1. Неповнолітні (до 18 років), які відбувають покарання в місцях позбавлення волі 9.2. Члени родин неповнолітніх, які відбувають покарання в місцях позбавлення волі 9.3. Молодь, яка відбуває покарання в місцях позбавлення волі 9.4. Члени родин молоді, яка відбуває покарання в місцях позбавлення волі, чи особи, що їх замінюють 9.5. Неповнолітні (до 18 років), які звільнилися з місць позбавлення волі 9.6. Члени родин неповнолітніх, які звільнилися

	<p>з місць позбавлення волі</p> <p>9.7. Молодь, яка звільнилася з місць позбавлення волі</p> <p>9.8. Члени родин молоді, яка звільнилася з місць позбавлення волі</p> <p>9.9. Неповнолітні (до 18 років) засуджені до покарань не пов'язаних з позбавленням волі</p> <p>9.10. Члени родин неповнолітніх, які засуджені до покарань не пов'язаних з позбавленням волі</p> <p>9.11. Молодь засуджена до покарань не пов'язаних з позбавленням волі</p> <p>9.12. Члени родин молоді, яка засуджена до покарань не пов'язаних з позбавленням волі</p> <p>9.13. Неповнолітні (до 18 років), які перебувають в слідчих ізоляторах</p> <p>9.14. Члени родин неповнолітніх, які перебувають в слідчих ізоляторах</p> <p>9.15. Молодь, яка перебуває в слідчих ізоляторах</p> <p>9.16. Члени родин молоді, яка перебуває в слідчих ізоляторах</p> <p>9.17. Інші</p>
10. Надання послуг в рамках роботи Студентських соціальних служб	<p>10.1. Студентська та учнівська молодь</p> <p>10.2. Члени професійних колективів (педагоги, тощо)</p> <p>10.3. Батьки студентської та учнівської молоді</p> <p>10.4. Інші</p>
11. Інше	<p>11.1. Волонтери</p> <p>11.2. Військовослужбовці</p> <p>11.3. Молодь, яка призивається до Збройних Сил України</p> <p>11.4. Інші</p>

Перший заступник директора

**В.С. Вовк**

**Перелік установ, організацій, які направляють до центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та до яких переадресовано отримувачів послуг (відповідно до порядків взаємодії)**

**1. Організації (установи), які знаходяться в сфері управління Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту:**

- 1.1. міністерство у справах молоді, сім'ї та гендерної політики АР Крим, управління (відділи) у справах сім'ї, молоді та спорту обласних, Київської та Севастопольської міських, міських, районних та районних у містах державних адміністрацій;
- 1.2. служби у справах дітей;
- 1.3. центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- 1.4. центри соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями;
- 1.5. центри для ВІЛ-інфікованих дітей та молоді;
- 1.6. центри соціально-психологічної допомоги;
- 1.7. соціальні центри матері і дитини;
- 1.8. соціальні гуртожитки;
- 1.9. центри ресоціалізації наркозалежної молоді „Твоя перемога”;
- 1.10. притулки для неповнолітніх;
- 1.11. інші (вказати).

**2. Організації (установи), які знаходяться в сфері управління Міністерства охорони здоров'я України:**

- 2.1. міністерство охорони здоров'я АР Крим, управління (відділи) охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських, міських, районних та районних у містах державних адміністрацій;
- 2.2. будинки дитини;
- 2.3. жіночі консультації;
- 2.4. пологові відділення, пологові будинки та пологові стаціонари;
- 2.5. лікарні та поліклініки, будинки дитини, жіночі консультації, гінеколого-акушерські кабінети;
- 2.6. санаторно-курортні установи;
- 2.7. центри здоров'я;
- 2.8. центри/кабінети планування сім'ї та репродуктивного здоров'я дітей та підлітків;
- 2.9. наркологічні та дерматовенерологічні диспансери;
- 2.10. клініки, дружні до молоді;
- 2.11. центри профілактики і боротьби зі СНІДом;
- 2.12. інші (вказати).

**3. Організації (установи), які знаходяться в сфері управління Міністерства праці та соціальної політики України:**

- 3.1. міністерство праці та соціальної політики АР Крим, управління соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських, міських, районних та районних у містах державних адміністрацій;
- 3.2. центри зайнятості;
- 3.3. інтернатні заклади для дітей – інвалідів;
- 3.4. пенсійний фонд;
- 3.5. інші (вказати).



#### **4. Організації (установи), які знаходяться в сфері управління Міністерства освіти і науки України:**

- 4.1. міністерство освіти та науки АР Крим, управління (відділи) освіти і науки обласних, Київської та Севастопольської міських, міських, районних та районних у містах нних державних адміністрацій;
- 4.2. дитячі будинки;
- 4.3. навчальні заклади різних рівнів акредитації;
- 4.4. дошкільні заклади;
- 4.5. позашкільні навчальні заклади;
- 4.6. загальноосвітні навчальні заклади;
- 4.7. інтернатні заклади для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
- 4.8. інші (вказати).

#### **5. Організації (установи), які знаходяться в сфері управління Міністерства внутрішніх справ України:**

- 5.1. головне управління Міністерства внутрішніх справу країни в АР Крим, управління внутрішніх справ обласних, Київської та Севастопольської міських, міських, районних та районних у містах державних адміністрацій;
- 5.2. кримінальна міліція у справах неповнолітніх;
- 5.3. дільничні пункти міліції;
- 5.4. управління боротьби з незаконним обігом наркотиків;
- 5.5. інші (вказати).

#### **6. Організації (установи), які знаходяться в сфері управління Державного департаменту України з питань виконання покарань:**

- 6.1. управління Державного департаменту України з питань виконання покарань АР Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських, міських, районних та районних у містах державних адміністрацій;
- 6.2. кримінально-виконавча інспекція;
- 6.3. установи виконання покарань;
- 6.4. інші (вказати).

#### **7. Недержавні організації**

- 7.1. громадські організації;
- 7.2. благодійні фонди;
- 7.3. відділення міжнародних організацій (ЮНІСЕФ, ФНООН, бюро ВООЗ тощо).
- 7.4. інші (вказати).

#### **8. Самозвернення.**

**Перший заступник директора**

**В.С. Вовк**

**Глосарій проблем**

<b>Вид роботи</b>	<b>Проблеми</b>
<p>1. Міжособистісні проблеми</p>	<p>1.1. Міжрелігійні, міжконфесійні, міжетнічні конфлікти            1.2. Стигматизація і дискримінація            1.3. Відносини в колективі            1.4. Відносини між хлопчиком та дівчинкою            1.5. Відносини між однолітками            1.6. Відносини між чоловіком та жінкою            1.7. Відносини учнів та учителів            1.8. Соціальна ізоляція            1.9. Адаптація до нового соціуму            1.10. Адаптація дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, із числа випускників інтернатних закладів, та ДБСТ/приймних сімей            1.11. Відсутність навичок адаптації до самостійного життя дітей з функціональними обмеженнями            1.12. Любов без взаємин            1.13. Інші</p>
<p>2. Проблеми сім'ї</p>	<p>2.1. Проблеми усиновлювачів, піклувальників, опікунів            2.2. Планування сімейного життя            2.3. Проблеми молоді сім'ї            2.4. Дисгармонія подружніх стосунків            2.5. Конфлікти (покоління, в сім'ї, рідних дітей та дітей-вихованців / прийомних дітей)            2.6. Подружня зрада            2.7. Розлучення            2.8. Перебування одного з членів сім'ї в МПВ            2.9. Інвалідність одного з членів сім'ї            2.10. Відсутність навичок догляду за дитиною            2.11. Проблеми виховання дітей            2.12. Низький рівень виховного потенціалу сім'ї            2.13. Ухилення від виконання батьківських обов'язків            2.14. Проблеми спілкування дітей з батьками            2.15. Педагогічна занедбаність / дитини            2.16. Девіантна поведінка дитини            2.17. Самовільне залишення дітьми місця постійного проживання</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.18. Схильність дітей до бродяжництва</li> <li>2.19. Бездоглядність</li> <li>2.20. Безпритульність</li> <li>2.21. Крадіжки дітьми в сім'ї</li> <li>2.22. Небажана вагітність, дитина</li> <li>2.23. Позашлюбна дитина</li> <li>2.24. Відмова від дитини</li> <li>2.25. Створення прийомної сім'ї та ДБСТ</li> <li>2.26. Функціонування прийомних сімей, ДБСТ</li> <li>2.27. Проблеми адаптації дітей в опікунські сім'ї, прийомні сім'ї/ДБСТ</li> <li>2.28. Проблеми адаптації прийомної сім'ї/ДБСТ у мікро середовище</li> <li>2.29. Особливості виховання дитини з функціональними обмеженнями, проблеми взаємовідносин</li> <li>2.30. Проблеми статевого виховання дітей у прийомних сім'ях / ДБСТ</li> <li>2.31. Вимушена міграція сім'ї (в т.ч. трудова)</li> <li>2.32. Інші</li> </ul>
<p style="text-align: center;">В т.ч. насильство в сім'ї</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.33.1. Сексуальне насильство</li> <li>2.33.2. Фізичне насильство</li> <li>2.33.3. Психологічне насильство</li> <li>2.33.4. Економічне насильство</li> <li>2.33.5. Інші</li> </ul>
<p style="text-align: center;">3. Внутрішньоособистісні проблеми</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Самотність</li> <li>3.2. Неадекватна самооцінка</li> <li>3.3. Проблема самореалізації</li> <li>3.4. Суїцидальні наміри, спроба суїциду</li> <li>3.5. Проблеми гомосексуальності</li> <li>3.6. Депресивні стани</li> <li>3.7. Післяпологова депресія</li> <li>3.8. Гоміцид</li> <li>3.9. Психічна травма</li> <li>3.10. Неприйняття факту розлучення батьків</li> <li>3.11. Смерть близької людини</li> <li>3.12. Вікові кризи</li> <li>3.13. Втрата життєвих орієнтирів</li> <li>3.14. Відсутність сенсу життя</li> <li>3.15. Страхи</li> <li>3.16. Психологічні дисбаланси (стреси, постабортальний, постродовий синдром, депресивні, агресивні, істеричні стани)</li> <li>3.17. Інші</li> </ul>

<p>4. Проблеми залежностей</p>	<p>4.1. Ризики залежностей  4.2. Наркотична залежність  4.3. Алкогольна залежність  4.4. Токсична залежність  4.5. <u>Комп'ютерно-віртуальна залежність</u>  4.6. <u>Залежність від азартних ігор.</u>  4.7. <u>Залежність від деструктивної релігійної секти.</u>  4.8. Співзалежність членів сім'ї  4.9. Інші</p>
<p>5. Проблеми здоров'я</p>	<p>5.1. <u>Психічне здоров'я (в т.ч. проблеми пов'язані з комп'ютерними, азартними іграми)</u>  5.2. Фізичне здоров'я  5.3. <u>Інвалідність</u>  5.4. Інфекції, що передаються статевим шляхом  5.5. Інфекційні хвороби  5.6. Вживання алкоголю, профілактика вживання алкоголю  5.7. Вживання наркотиків, профілактика наркоманії  5.8. <u>Тютюнопаління</u>, профілактика тютюнопаління  5.9. <u>Токсикоманія</u>, профілактика токсикоманії  5.10. Переривання вагітності  5.11. Безпліддя  5.12. <u>Потреба в оздоровленні дітей</u>  5.13. <u>Потреба в лікуванні, обстеженні, догляді</u>  5.14. Інші</p>
<p>6. Проблеми ВІЛ/СНІДу</p>	<p>6.1. Стигматизація і дискримінація  6.2. <u>Вагітність і ВІЛ.</u>  6.3. ВІЛ у дітей  6.4. ВІЛ у молоді  6.5. ВІЛ у дорослих членів сімей  6.6. ВІЛ у ін'єкційних споживачів наркотиків  6.7. ВІЛ у жінок секс-бізнесу  6.8. Тестування на ВІЛ-інфекцію  6.9. Проблеми АРТ – терапії  6.10. Профілактика ЗСШ  6.11. Психологічна адаптація до встановленого діагнозу  6.12. Взаємовідносини у ВІЛ-позитивній сім'ї  6.13. Спілкування ВІЛ-позитивних дітей з однолітками  6.14. Інші</p>

7. Проблеми зайнятості	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Безробіття</li> <li>7.2. Потреба у перекваліфікації</li> <li>7.3. Потребу у вторинній зайнятості</li> <li>7.4. Потреба у тимчасовій зайнятості</li> <li>7.5. Потреба у навчанні</li> <li>7.6. Невизначеність щодо подальшої зайнятості</li> <li>7.7. Проблеми навчання у школі та ВУЗі</li> <li>7.8. Потреба творчої самореалізації</li> <li>7.9. Потреба у організації дозвілля</li> <li>7.10. Інші</li> </ul>
8. Соціально-економічні проблеми	<ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. <u>Відсутність або втрата житла.</u></li> <li>8.2. Відсутність необхідного одягу, взуття, неповноцінне харчування</li> <li>8.3. Малозабезпеченість</li> <li>8.4. Борги (в т.ч. за комунальні послуги)</li> <li>8.5. Соціально-побутові проблеми</li> <li>8.6. Відсутність документів, що засвідчують особу</li> <li>8.7. Відсутність необхідних документів для отримання пільг, субсидій, молодіжного кредиту</li> <li>8.8. Планування особистого бюджету</li> <li>8.9. Інші</li> </ul>
9. Інші проблеми	<ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Захист прав дитини</li> <li>9.2. Проблеми пов'язані з торгівлею людьми</li> <li>9.3. Найгірші форми дитячої праці</li> <li>9.4. Правопорушення та злочинність</li> <li>9.5. Потреба у допомозі людей похилого віку</li> <li>9.7. Інші</li> </ul>

Перший заступник директора

**В.С. Вовк**

### **Види соціальних послуг, що надаються Центрами.**

**психологічні послуги** - надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

**соціально-педагогічні послуги** - виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

**соціально-медичні послуги** - консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

**соціально-економічні послуги** - задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

**юридичні послуги** - надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо);

**інформаційні послуги** - надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги);

**Перший заступник директора**

**В.С. Вовк**

### Результати роботи

1. Батьки (один з батьків) отримали навички по догляду за дитиною
2. Батьки (один з батьків) отримали навички виховання дитини
3. Батьки (один з батьків) отримали навички всебічного гармонійного розвитку дитини
4. Ведення здорового способу життя
5. Відмова від вживання психоактивних речовин
6. Відновлено документи (свідоцтво про народження, паспорт тощо)
7. Відновлено житло
8. Відновлено втрачені соціальні зв'язки
9. Вирішено житлово-побутові проблеми, в тому числі поліпшення житлових умов
10. Влаштовано дитину в дошкільний навчальний заклад
11. Влаштовано на навчання
12. Влаштовано на підготовчі курси для вступу до ВНЗ
13. Влаштовано дитину на оздоровлення
14. Влаштовано дитину/молоду особу з функціональними обмеженнями у спеціалізований заклад
15. Детоксикація
16. Дитина влаштована в сім'ю,
17. Дитину влаштовано в притулок, інтернатний заклад
18. Дитина залишилась в сім'ї
19. Долучено до волонтерської діяльності
20. Забезпечено належні побутові умови (одяг, окреме робоче місце, місце для сну та відпочинку тощо)
21. Залучено до гурткової роботи, спортивних секцій, громадських формувань
22. Залучено до реабілітаційних програм
23. Залучено до культурологічних заходів
24. Зменшено асоціальну поведінку
25. Зменшення шкоди
26. Захищено права особистості
27. Навчено практичним навичкам особистої гігієни відповідно до віку
28. Навчено соціально-побутовим навичкам
29. Налагоджено стосунки в сім'ї
30. Налагоджено стосунки з оточенням
31. Налагоджено стосунки прийомної дитини або вихованця з біологічною сім'єю
32. Налагоджено зв'язки з родиною
33. Налагоджено відносини дитини з учителем
34. Оформлено відсутні документи
35. Організовано медичне обстеження
36. Отримано допомогу в лікуванні, догляді
37. Отримано доступ до більших освітніх можливостей або соціальної активності (заходів)

38. Отримано реєстрацію
39. Отримано паспорт
40. Підвищено кваліфікацію прийомних батьків та батьків-вихователів
41. Підготовлено батьків до створення прийомної сім'ї або дитячого будинку сімейного типу
42. Підготовлено до виходу з місць позбавлення волі
43. Підтримано стан здоров'я (для дітей та молоді з функціональними обмеженнями)
44. Повернуто дитину до біологічної сім'ї з прийомної сім'ї або дитячого будинку сімейного типу
45. Повернуто дитину до біологічної сім'ї з закладу державного утримання
46. Позбавлено батьківських прав батьків або одного з батьків
47. Поінформовано з правових питань
48. Поінформовано про наслідки вживання психоактивних речовин
49. Поінформовано про наслідки захворювання на ВІЛ – інфекцію, ПСШ та інші соціально небезпечні хвороби
50. Поліпшено психоемоційний стан
51. Покращено відвідування дитиною школи
52. Покращено матеріальний стан
53. Покращено показники навчання
54. Працевлаштовано
55. Профілактика соціально небезпечних хвороб
56. Популяризація здорового способу життя
57. Профілактика негативних явищ тютюнопаління, вживання алкоголю, наркотиків
58. Профорієнтація
59. Реабілітація дітей з функціональними обмеженнями
60. Ресоціалізація
61. Складено позовну заяву
62. Стан здоров'я дитини покращився
63. Стан здоров'я дитини залишився незмінним
64. Сім'я отримує більший дохід
65. Соціалізовано та адаптовано в соціум
66. Сприяння у вступі до ВНЗ дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей та молоді з функціональними обмеженнями, молоді, яка звільнилася з місць позбавлення волі
67. Сприяння в отриманні допомоги одягом, взуттям, продуктовими наборами
68. Сформовано нові позитивні соціальні зв'язки
69. Стягнуто аліменти
70. Сформовано партнерські взаємини
71. Переадресовано (додаток 3)
72. Продовжено роботу
73. Інше.

**Перший заступник директора**

**В.С. Вовк**



Журнал обліку групових послуг  
в центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

№ п/п	Дата	Вид заходу (семинар, лекція, бесіда, тренінг диспут та ін.)	Проблема тика (дод. № 4)	Вид послуги (дод. № 5)	Категорія учасників (дод. 2)	Вік учасників				К-сть учасників	Відповід дальній	Примітки (заповнюю ться за потребою)
						0-14 років	15-17 років	18-35 років	36 і старше років			
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12

Перший заступник директора

В.С. Вовк

**ПУТІВКА № \_\_\_\_\_**

на проведення групового заходу \_\_\_\_\_ центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

Дата проведення \_\_\_\_\_

Захід проведено в рамках спеціалізованого формування \_\_\_\_\_ ТАК  НІ

якщо ТАК, то вказати назву \_\_\_\_\_

Маршрут/адреса \_\_\_\_\_

(назви населених пунктів (в рамках МКП) та місць проведення (доо. ІІ))

	<b>доручено провести</b>
Спеціалісту <b>Пп/Б</b> , спеціалізація: <b>штатний</b> (спеціаліст соціальної роботи), <b>залучений</b> (соціальний педагог, психолог, медичний працівник, юрист, педагог, інше), <b>волонтер</b> )	<b>Вид заходу</b> (бесіда, лекція, відеолекторій, семінар, тренінг, круглий стіл, консультація, соціальне інспектування, інше (вказати))

Директор центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді \_\_\_\_\_

(Піп/Б, підпис,  
М.П.)

**Облік надання групових послуг**

**I. Населений пункт** (в рамках МКП) \_\_\_\_\_

Спеціаліст (Шп/Б)	Місце проведення (доп. 11)	проведений захід: бесіда, лекція, відео лекторій, семінар, тренінг, круглий стіл, консультація, інше (вказати)	код проблеми (доп. 4)	вид послуги (доп. 5)	к-сть осіб					категорія учасників (доп. 2)	Тривалість	ПРОВЕДЕНИЙ ЗАХІД ПІДТВЕРДЖУЮ (Шп/Б, підпис керівника організації, підприємства установи, де проведено захід та ПЕЧАТКА)	
					0-14 років	15 - 17 років	18 - 35 років	старші 36 років					

**К-сть проінспектованих сімей** \_\_\_\_\_

**Роздано інформаційно-просвітницьких матеріалів (к-сть):** буклетів \_\_\_\_\_ листівок \_\_\_\_\_  
плакатів \_\_\_\_\_ інше (вказати) \_\_\_\_\_





**ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ЗАПОВНЕННЯ ЖУРНАЛУ РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ  
ОТРИМУВАЧІВ ПОСЛУГ ДО СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО ФОРМУВАННЯ  
“СЛУЖБА “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”**

**1. Порядковий номер телефонного звернення**

**2. Дата звернення**

**3. Консультант** – прізвище (псевдонім) консультанта заповнюється скорочено або у вигляді абрєвіатури при кожному телефонному зверненні, включаючи мовчазні дзвінки. Використання прізвища (псевдоніма) при записі є особистим вибором консультанта, який користується ним і подалі.

**4. Тривалість розмови** – фіксується в хвилинах – до 1 години, в годинах і хвилинах – при продовженні розмови понад 1 годину. При коротких зверненнях чи мовчазних дзвінках слід користуватись позначкою «< 2 хв.»

**5. Стать абонента** – в графі доцільно використовувати наступні позначення: ч – чоловік, ж – жінка, нв – стать не встановлено.

**6. Вік абонента** – при прямих вказівках на вік, указувати кількість років. При наявності другорядних свідчень консультант може вказати приблизний віковий проміжок. При неможливості встановити вік абонента слід використовувати скорочення – вік не встановлений.

**7. Сімейний стан** – заповнюється наступним чином:

*Чоловіки:* н/о – не одружений;

о – одружений;

в – вдівець;

р – розлучений.

*Жінки:* н/о – не одружена;

о – одружена;

в – вдова;

р – розлучена.

*Діти, підлітки:*

п – з повної сім'ї;

н – з неповної сім'ї.

**8. Періодичність звернень** – у графі доцільно використовувати наступні позначення:

1 – перший дзвінок;

2 – повторний дзвінок;

р – дзвінок регулярного абонента;

н-в – не встановлено.

Регулярними вважаються абоненти, які систематично використовують спеціалізоване формування “Служба “Телефон Довіри” для підтримки та спілкування.

**9. Код головної та додаткових проблем** – визначається за глосарієм проблем (додаток 4). Код головної проблеми повинен бути тільки один. Використання двох та більше кодів головних проблем являється рідкісним виключенням.

**10. Види послуг:**

- 1 – соціально-медичні;
- 2 – психологічні;
- 3 – соціально-педагогічні;
- 4 – юридичні;
- 5 – соціально-економічні;
- 6 – інформаційні.

**11. Емоційний стан:**

- пропуск – спокійний;
- 1 – психічна травма;
  - 2 – сум;
  - 3 – туга, скорбота;
  - 4 – відчай;
  - 5 – тривога, страх;
  - 6 – каяття, сором;
  - 7 – образа;
  - 8 – дратівливість;
  - 9 – невдоволення, злість, гнів;
  - 0 – піднесений настрій;
  - 00 – урівноважений.

**12. Тривалість існування проблеми:**

- 1 – хвилини, години;
- 2 – дні;
- 3 – місяці;
- 4 – роки.

**13. Динаміка проблеми:**

- 1 – стабільний стан;
- 2 – зростання актуальності;
- 3 – періодичні загострення;
- 4 – несподіване загострення;
- 5 – зниження актуальності.

**14. Заходи та рекомендації консультантів спеціалізованого формування****“Служба “Телефон Довіри”:**

- 1 – емоційна підтримка (вислуховування);
- 2 – інформація;
- 3 – дослідження та обговорення вибору;
- 4 – направлення абонента в інші служби, організації;
- 5 – кризова підтримка;
- 6 – невідкладне втручання (повідомлення про дзвінок абонента в швидку допомогу або міліцію);
- 7 – інші заходи та рекомендації.

**15. Куди направлений абонент:**

- 1 – до стаціонарних медичних закладів;
- 2 – до інших консультаційних медичних закладів;
- 3 – до центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді;
- 4 – до редакцій газет;

- 5 – у бібліотеку;
- 6 – у заклади для підлітків та молоді;
- 7 – у заклади соціального захисту населення;
- 8 – у заклади працевлаштування;
- 8 – у юридичні установи;
- 9 – рекомендовано знову звернутися на «Телефон Довіри»;
- 0 – інші (вказати).

**16. Емоційний стан абонента на закінчення консультування (ефективність телефонної розмови):**

- А – значно покращився стан абонента;
- Б – незначне покращання;
- В – без змін;
- Г – погіршення стану абонента.

**Перший заступник директора**

**В.С. Вовк**



### **Місце проведення групового заходу**

1. виховна колонія
2. виправна колонія
3. СІЗО
4. притулок
5. медичний заклад
6. військова частина
7. оздоровчий табір
8. школа
9. навчальний заклад різних рівнів акредитації
10. позанавчальний заклад
11. сільська/селищна рада
12. гуртожиток
13. ДБСТ
14. прийомна сім'я
15. сім'я кандидатів у прийомні батьки / батьки-вихователі
16. сім'я, яка опинилась в складних життєвих обставинах
17. сім'я, в якій виховуються діти та молодь з функціональними обмеженнями
18. сім'я, в якій виховуються неповнолітні, засуджені до покарань, не пов'язаних з позбавленням волі
19. вулиця
20. соціальний гуртожиток для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування
21. центр соціально-психологічної допомоги
22. соціальні центри матері та дитини
23. центри соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями
24. центри для ВІЛ-інфікованих дітей та молоді
25. інше (вказати)

**Перший заступник директора**

**В.С. Вовк**

**Про внесення змін до наказу  
Держсоцслужби від 24.05.2007 № 24**

З метою впровадження системи обліку роботи з отримувачами послуг в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і підготовки інформаційно-статистичних звітів

**НАКАЗУЮ:**

1. Внести до наказу Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді від 24 травня 2007 року № 24 «Про затвердження Інструкції з обліку роботи з отримувачами послуг в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» наступні зміни:

1.1. підпункт 3.3.6. розділу 3 „Порядок документування та реєстрації отримувачів послуг центрів” Інструкції з обліку роботи з отримувачами послуг в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді доповнити наступним абзацом: „Дані пункту „Загальна кількість охоплених” не повинні обов'язково відповідати сумі даних кількості осіб охоплених груповою та індивідуальною роботою”;

1.2. У додатку 8 (додається):

- титульну сторінку Путівки, після пункту „Маршрут/адреса” доповнити наступним пунктом: „Кількість охоплених населених пунктів (вперше у поточному році) \_\_\_\_\_”;

- пункт „Роздано інформаційно-просвітницьких матеріалів” доповнити наступним підпунктом:

„- акцидентна продукція \_\_\_\_\_”;

в кінці доповнити пунктом ”Загальна кількість охоплених осіб \*\*:

- 0-14 років \_\_\_\_\_

- 15-18 років \_\_\_\_\_

- 19-35 років \_\_\_\_\_

- старше 36 років \_\_\_\_\_

\*\* Не повинна обов'язково відповідати сумі даних кількості осіб, охоплених індивідуальною та груповою роботою”

2. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

**Директор**

**А.В. Горін**

**ПУТІВКА №**

на проведення групового заходу \_\_\_\_\_ центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

Дата проведення \_\_\_\_\_

Захід проведено в рамках спеціалізованого формування  
якщо ТАК, то вказати назву

ТАК

НІ

Маршрут/адреса \_\_\_\_\_

Кількість охоплених населених пунктів (вперше у поточному році) - \_\_\_\_\_  
(назви населених пунктів (в рамках МКП) та місяць проведення (дод. ІІ))

Спеціалісту <b>Пп/Б</b> , спеціалізації: <b>штатний</b> (спеціаліст соціальної роботи), <b>залучений</b> (соціальний педагог, психолог, медичний працівник, юрист, педагог, інше), <b>волонтер</b> )	<b>доручено провести</b>
	<b>Тема</b>

Директор центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

\_\_\_\_\_  
(Пп/Б, підпис, М.П.)

## Облік надання групових послуг

I. Населений пункт (в рамках МКП) \_\_\_\_\_

Спеціаліст (Пп/Б)	Місце проведення (доод. 11)	проведений захід: бесіда, лекція, відео лекторій, семінар, тренінг, круглий стіл, консультація, інше (вказати)	код проблеми (доод. 4)	вид послуги (доод. 5)	к-сть осіб					категорія учасників (доод. 2)	Тривалість	ПРОВЕДЕНИЙ ЗАХІД ПІДТВЕРДЖУЮ (Пп/Б, підпис керівника організації, підприємства установи, де проведено захід та ПЕЧАТКА)	
					0-14 років	15 – 17 років	18 – 35 років	етапі 36 років	стара 36 років				

К-сть проінспектованих сімей \_\_\_\_\_

Роздано інформаційно-просвітницьких матеріалів:

- акцидентна продукція \_\_\_\_\_
- буклети \_\_\_\_\_
- листівки \_\_\_\_\_
- плакати \_\_\_\_\_
- інше \_\_\_\_\_

**Облік наданих індивідуальних послуг\***

Спеціаліст (Пім/Б)	місце проведення (код. 11)	к-сть осіб				Категорія осіб (код 2)	к-сть наданих послуг	код проблеми		з них за видами (к-сть)						тривалість	підпис спеціаліста			
		0-14 p.	15-17 p.	18-35 p.	старші 36 p			код (код. 4)	к-ть	соціально- педагогічні	соціально- психологічні	юридичні	соціально- медичні	інформаційні	соціально- економічні					

\* Враховуються індивідуальні послуги, які здійснюються при виїзді МКП та які не проходять через картку отримувача послуг

**Загальна кількість охоплених осіб\*\*:**

- 0-14 років \_\_\_\_\_
- 15-17 років \_\_\_\_\_
- 18-35 років \_\_\_\_\_
- старше 36 років \_\_\_\_\_

\*\* Не повинна обов'язково відповідати сімі даних кількості осіб, охоплених індивідуальною та груповою роботою

**Директор**

**А.В. Горін**

НАУКОВЕ ВИДАННЯ

Слозанська Ганна Іванівна

**СОЦІАЛЬНА РОБОТА В  
ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ:  
ТЕОРІЇ, МОДЕЛІ ТА МЕТОДИ**

Монографія