

Методичні рекомендації для фахівців комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

(Перша версія)



2025 рік

Партнери, які долучилися до створення:

- Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України
- ЮНІСЕФ
- БО «Українська освітня платформа»
- БО «Будуємо Україну Разом»

Цільова аудиторія: методичні рекомендації підготовлені для використання фахівцями центрів життєстійкості, які впроваджуватимуть комплексну соціальну послугу з формування життєстійкості (далі – Комплексна послуга) з метою розуміння підходів у роботі з отримувачами послуги та алгоритму роботи в громаді.

Для загального розуміння нової соціальної послуги з формування життєстійкості цей документ буде також корисним для представників органів державної влади та органів місцевого самоврядування (профільних відомств), центрів надання соціальних послуг та центрів соціальних служб, інших дотичних до соціальної сфери установ, закладів та організацій, які не є основною цільовою аудиторією цих методичних рекомендацій.

Методичні рекомендації спираються на Порядок реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 року № 1049 (далі – Порядок).



Важливо! За наявності затвердженого Міністерством соціальної політики України Державного стандарту комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості положення такого стандарту є обов'язковими до виконання незалежно від того, що вказано в цих методичних рекомендаціях.

Зміст

СЛОВНИК ВИЗНАЧЕНЬ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. Поняття життєстійкості та комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

1. Актуальність формування навички життєстійкості
2. Поняття «життєстійкість»
3. Поняття та сутність Комплексної послуги: визначення, мета, завдання, принципи, форми, строки та місце надання

РОЗДІЛ 2. Зміст комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

1. Хто може отримати Комплексну послугу
2. Заходи Комплексної послуги
3. Індивідуальна та сімейна форми роботи з клієнтами
4. Групова робота з клієнтами
5. Волонтерська складова в Комплексній послугі
6. Специфіка роботи з різними цільовими групами

РОЗДІЛ 3. Команда фахівців комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

1. Основні посади та компетенції фахівців, які надають Комплексну послугу
2. Спеціалізація фахівців та розподіл функціональних обов'язків у команді
3. Взаємодія фахівців у команді та розподіл відповідальності в команді
4. Організація ведення документації в команді фахівців
5. Особливості підбору тренерів та експертів для проведення заходів

РОЗДІЛ 4. Організація надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

1. Основні вимоги та завдання надавача Комплексної послуги
2. Кроссекторальна взаємодія на рівні громади
3. Перенаправлення як механізм роботи фахівців Комплексної послуги
4. Фактори успішної організації надання Комплексної послуги у громаді
5. Порядок здійснення моніторингу та оцінки якості надання Комплексної послуги

ДОДАТКИ

Додаток 1. Рекомендації щодо організації надання окремих заходів комплексної послуги за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку в громадах, які належать або наближені до території ведення бойових дій

Додаток 2. Шаблони форм обліку роботи та інструкція їх заповнення

Додаток 3. Приклад календаря групових заходів

Додаток 4. Головні аспекти активізації волонтерства в громаді

Додаток 5. Специфіка спілкування з різними цільовими групами

Додаток 6. Приклад плану робочого тижня малої команди

Додаток 7. Приклад протоколу міжвідомчої взаємодії фахівців

Додаток 8. Корисні ресурси та матеріали для роботи фахівців

Додаток 9. Ресурси для підвищення кваліфікації фахівців



СЛОВНИК ВИЗНАЧЕНЬ

Життестійкість —

вміння бути емоційно та ментально стабільним і продуктивним, навіть за кризових умов.

Соціальні послуги —

дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб / сімей, які в них перебувають. Особи / сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг¹.

Отримувач соціальної послуги (клієнт, бенефіціар) —

особи / сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги. * Визначення «клієнт» використовується у цьому документі свідомо як близьке за значенням до поняття «отримувач соціальної послуги». Водночас під поняттям «клієнт» мається на увазі особа / сім'я, яка самостійно звертається по послугу та формує запит на неї, має можливість дати зворотний зв'язок та отримати послугу, якою вона буде задоволена.

Надавач комплексної соціальної послуги з формування життестійкості (далі — надавач) —

організація, підприємство, установа, заклад незалежно від форми власності, фізичні особи — підприємці, які відповідають [критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги](#)  та внесені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг / їх об'єднань. Надавач формує команду фахівців для надання Комплексної послуги.

Кейс (випадок) —

проблемна ситуація клієнта (окремої особи або сім'ї), що негативно впливає на якість життя людини й погіршує її стан (фізичний, психічний, матеріальний тощо).

Кейс-менеджмент (ведення випадку) —

підхід у соціальній роботі, який передбачає оцінювання ситуації та потреб особи або сім'ї, визначення цілей та планування заходів задля їхнього досягнення, моніторинг і оцінювання результатів проведених заходів.

¹ [Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Про соціальні послуги](#) 

² [Постанова Кабінету міністрів України від 23.01.2024 № 83. Про організацію діяльності та забезпечення функціонування центрів життестійкості](#) 

Центр життєстійкості —

громадський соціальний простір, осередок формування соціальної згуртованості територіальної громади, підтримки психічного здоров'я населення, а також забезпечення застосування комплексного підходу до надання соціальних послуг та інших послуг із підтримки осіб / сімей, які проживають на території територіальної громади².

Фахівці першої лінії взаємодії з жителями громад (група першого контакту) —

це усі спеціалісти, які є працівниками або волонтерами різних установ, закладів, організацій і які через специфіку трудових або службових обов'язків чи виду виконуваних робіт найчастіше безпосередньо працюють із людьми, консультують їх, надають їм різні послуги (у ЦНАПах, органах соціального захисту населення, закладах освіти, охорони здоров'я, соціальної сфери, органах місцевого самоврядування, центрах зайнятості, органах самоорганізації населення, представництвах локального бізнесу та інших організаціях, куди звертаються люди).

Внутрішньо переміщена особа (ВПО) —

громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру³.

Оцінювання потреб —

це процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо стану та життєвих обставин клієнта з метою визначення форми, обсягу та заходів комплексної соціальної послуги формування життєстійкості, яких він / вона потребує.

Кризова ситуація —

ситуація, у якій з'являється набір травматичних подій і обставин, із яких людина не може вийти, не змінивши їх. Кількість варіантів, як змінити ці обставини, незначна, будь-яка спроба змінити їх традиційними чи звичайними способами може призвести до погіршення ситуації, зменшення можливостей та ще більшого обмеження дій⁴.

Консультування —

допомога з аналізом життєвої ситуації, визначенням основних проблем та шляхів їхнього вирішення.

³ Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб 

⁴ Наказ Мінсоцполітики від 01.07.2016 № 716 Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання 

Моніторинг —

процес регулярного збору й аналізу кількісних та якісних даних за попередньо визначеними показниками задля своєчасного ухвалення рішень, перегляду діяльності, ефективного використання ресурсів, мінімізації негативних наслідків і аналізу процесу виконання індивідуального плану. Моніторинг дає змогу отримувати потрібну для оцінювання інформацію. Перенаправлення — процес скерування та забезпечення встановлення контакту клієнта з іншим/-ми надавачем/-ами послуг у разі, коли виникає потреба в допомозі, що виходить за обсяг можливих послуг надавача Комплексної послуги.

Планування —

процес спільного з клієнтом визначення цілей роботи (мети й завдань), розроблення та погодження плану, визначення потрібних для досягнення цілей послуг і їх надавачів, встановлення періодичності зустрічей, укладання угоди й підписання інформованої згоди⁵.

Безбар'єрне приміщення / простір

це спеціально адаптоване або побудоване приміщення, яке забезпечує доступність та зручність пересування для всіх людей, включно з маломобільними групами населення.



⁵ Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н. Є. – К., 2015. — 62 с.

ВСТУП

З початку війни у 2014 році та з часу повномасштабного вторгнення, яке розпочалося 2022 року, українці опинилися в обставинах постійного стресу, тривоги та напруження. Щорічні соціологічні дослідження вказують на те, що стан психічного здоров'я серед громадян щороку погіршується. Згідно з третьою хвилею дослідження [«Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни»](https://gradus.app/uk/open-reports/mental-health-and-attitudes-ukrainians-towards-psychological-assistance-during-war/)⁶, оприлюдненого дослідницькою компанією Gradus Research у березні 2024 року, частка респондентів, які визначають стан власного ментального здоров'я як незадовільний зростає (з 9% у 2022 році до 13% у 2024 році). Також, за його даними, останнім часом у настрої респондентів переважають такі емоції: втома (46%), напруженість (44%) і надія (31%). Дослідження свідчить про те, що 77% опитаних українців переживали останнім часом стрес або сильну знервованість. Цей показник залишається незмінним з осені 2023 року. Серед основних причин стресу та сильної знервованості респонденти називають: повномасштабну війну з росією (72%), фінансові труднощі (41%), соціально-політичну ситуацію в країні (38%), стан власного здоров'я (30%). За словами респондентів, три найпопулярніші способи долати стрес:

- ▾ сидіння в інтернеті (39%);
- ▾ перегляд ТБ / фільмів / серіалів (34%);
- ▾ спілкування з друзями, сім'єю (32%).

Щодо практики звернення по допомогу до фахівців сфери психічного здоров'я 40% опитаних українців поділилися, що за останні пів року відчували потребу в психологічній допомозі. Серед жінок цей показник значно вищий, ніж серед чоловіків (47% порівняно з 32%). Водночас лише 8% респондентів звертались до спеціаліста (цей показник зріс на 2 відсоткових пункти за останні пів року). Кількість звернень серед жінок майже вдвічі перевищує кількість звернень серед чоловіків (10% порівняно з 6%).

Ці дані свідчать про те, що надзвичайно актуальною зараз є популяризація теми психічного здоров'я серед фахівців, батьків, педагогів. Перешкодами на цьому шляху є такі фактори:

- ▾ відсутність достатньої кількості спеціалістів у територіальних громадах;
- ▾ брак у фахівців знань та навичок щодо підтримки психічного здоров'я дітей та сімей;
- ▾ брак серед жителів громади доступної інформації про послуги психосоціальної підтримки та місця, де їх можна отримати;
- ▾ відсутність спільнот батьків та спеціалістів, які б підвищували інтерес до теми психічного здоров'я дітей;
- ▾ брак якісного контенту про психічне здоров'я та його підтримку.

⁶<https://gradus.app/uk/open-reports/mental-health-and-attitudes-ukrainians-towards-psychological-assistance-during-war/>

Дані дослідження вказують і на те, що стан психічного здоров'я українців залишається в зоні ризику та потребує системної та комплексної підтримки на рівні всієї країни. Всеукраїнська програма ментального здоров'я «Ти як?» — ініціатива першої леді Олени Зеленської — спрямована на розбудову якісної системи надання послуг у сфері психосоціальної підтримки та розвиток культури піклування про ментальне здоров'я. У рамках цієї програми Міністерство соціальної політики у жовтні 2023 року розпочало реалізацію експериментального проєкту із запровадження нової комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості, що передбачено [Постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 року № 1049 «Про реалізацію експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості»](#) 🐼 (далі — ПКМУ № 1049), тим самим демонструючи пріоритезацію державою підтримки психічного здоров'я серед громадян.

Розвиток комплексної соціальної послуги із формування життєстійкості (далі — Комплексна послуга) на базі центрів життєстійкості в громадах є відповіддю держави, місцевого самоврядування громад та соціально відповідального бізнесу на несприятливі чинники, які впливають на психічне здоров'я українців. Створення центрів життєстійкості у громадах має на меті стати точкою дотику до людини, допомогти їй усвідомити свою потребу чи потребу близьких людей у підтримці та дізнатися, куди вона може звернутися із цим запитом.

Центри життєстійкості (resilience centers) вперше з'явилися в Ізраїлі. З початку 1980-х років у багатьох ізраїльських громадах було здійснено кілька програм, які мали допомогти місцевим мешканцям протистояти терористичним нападам і підтримувати, наскільки це можливо, функціональну безперервність життя громади. Багато програм були зосереджені навколо трьох основних тем: розширення можливостей місцевого керівництва, покращення місцевих послуг для населення та покращення особистих життєвих навичок учнів початкової школи, щоб допомогти їм жити нормальним життям під час кризи. Оцінки показали, що програми мають переважно позитивний вплив на функціонування громад у надзвичайних ситуаціях. Прототипами центрів життєстійкості в Україні стали подібні центри в Ізраїлі, США, а також сімейні центри у Швеції, проте українська модель ще в процесі пілотування.

У цьому документі команда, яка надаватиме Комплексну послугу з формування життєстійкості, може знайти ширше розуміння змісту послуги та умов, в яких вона надається.

Перший розділ допомагає зрозуміти, чому важливо розвивати навичку формування життєстійкості серед українців сьогодні, якою є сутність послуги, її мета, завдання, принципи та форми надання.

У **другому розділі** розкрито механізми взаємодії між отримувачем Комплексної послуги та командою фахівців, детальніше розписано зміст та заходи послуги. Також цей розділ містить інформацію про залучення волон-

терів та про специфіку роботи з різними групами населення при наданні Комплексної послуги.



Комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості покликана сприяти **розвитку соціального капіталу** громад, створенню **середовища підтримки** в них, розвитку **культури піклування про психічне здоров'я** та формуванню запиту на необхідні соціальні послуги. Людина є найважливішою інвестицією, яку держава може зробити, – вкладаючи у психічне здоров'я громадян під час війни, держава та громади зокрема дають собі надію та створюють можливість для нашої боротьби та розвитку у близькому майбутньому.

Детальніше про взаємодію фахівців у команді можна дізнатися у **третьому розділі**. Також у ньому описано розподіл функціональних обов'язків фахівців, щоб допомогти командам зрозуміти функцію та місце кожного під час надання послуги та для кращої популяризації роботи центру життєстійкості.

Четвертий розділ розкриває принципи організації надання Комплексної послуги в громаді, залучення різних зацікавлених сторін (стейкхолдерів) та описує процес перенаправлення отримувача послуги до інших надавачів. Також цей розділ містить порядок здійснення моніторингу надання послуги.

Отже, комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості є практичним інструментом, який покликаний не лише надавати підтримку конкретній людині, а й популяризувати культуру збереження та підтримки психічного здоров'я в складні часи, а також сприяти формуванню ринку соціальних послуг у громаді.



РОЗДІЛ 1.

Поняття життєстійкості та комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

У цьому розділі детально описується сутність нової соціальної послуги з формування життєстійкості: її визначення, мета та завдання, основні принципи під час надання, форми та строки надання.

Актуальність формування навички життєстійкості

Життєстійкість та її формування є визначальною навичкою для громадян України сьогодні. Війна з 2014 року, пандемія COVID-19, повномасштабне вторгнення росії в Україну значно вплинули на здатність українців протистояти стресу та швидко відновлюватися після нього. Травмуючі події в Україні тривають довгий час, що значно знижує рівень внутрішнього ресурсу людей, призводячи до емоційного, фізичного та психологічного виснаження. Спроможність давати раду зі стресом є визначальною для людей, які довгий час перебувають під впливом несприятливих чинників, тому ця навичка є актуальною для всіх країн та територій, які перебувають у стані війни, часто страждають від стихійних лих, епідемій тощо.

Події останніх років демонструють те, що світ не є захищеним: від пандемій, поширення військових дій, руху терористичних організацій, тому формування життєстійкості суспільства стає одним із пріоритетних завдань урядів країн світу.

Поняття «життєстійкість»

Існують різні визначення поняття життєстійкості й підходи в дослідженні цієї навички. Згідно із визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), життєстійкість (інакше — резильєнтність) — це здатність відносно добре справлятися зі складними ситуаціями завдяки особистим та суспільним ресурсам⁷.

Термін «життєстійкість», або «резильєнтність» (від англ. resilience — пружність, еластичність) широко використовується в психології, медицині й суспільних науках і розглядається в контексті впливу на людину

⁷ Silk, J. S. Vanderbilt-Adrianne, E., Shaw, D. S., Forbes, E. E., Whalen, D. J., Ryan, N. D., Dahl, R. E. (2007). Resilience Among children and adolescents at risk for depression: Mediation and moderation across social and neurobiological contexts. Development and Psychopathology, 19 (3): 841865. doi: 10.1017/S0954579407000417.

несприятливих (екстремальних, загрозливих, стресових) умов та здатності до нормального функціонування окремих людей та/або соціальної системи (сім'ї, громади, організації) під час та після такого впливу.

Життєстійкість — це вміння людини або соціальної групи (громади) впоратися з надзвичайними ситуаціями, зменшуючи негативні соціально-психологічні наслідки шляхом ефективного використання ресурсів окремих осіб, груп, організацій та спільноти. Такий підхід допомагає уникнути загострення психологічних проблем серед учасників і свідків несприятливих подій.

Життєстійкість — це динамічний процес, у якому відбувається позитивна адаптація у складній ситуації. Таке тлумачення зосереджує увагу на визначенні стійкості як безперервного, активного процесу появи або розвитку нових сил і ресурсів для адаптації та відновлення, який має нерівномірну динаміку в умовах появи нових ризиків.

Життєстійкість — це формування здатності до подолання першопричин або ж мінімізації негативних наслідків соціального становища людини, яке викликане низкою чинників, що можуть містити економічні, фізичні, психологічні та соціальні проблеми, і є одним із ключових викликів суспільства в умовах воєнного стану.

Життєстійкість — це вміння протистояти стресу, відновлювати себе, свій психічний, фізичний та емоційний стан після травмуючих подій. Вона допомагає гідно проходити будь-які випробування. Життєстійкість не є вродженим талантом, вона опановується і тренується⁸.

Життєстійкість — існування, розвиток і залучення ресурсів громади членами громади для процвітання в середовищі, що характеризується змінами, невизначеністю та непередбачуваністю⁹.

Підсумовуючи перелічені вище визначення, при запровадженні Комплексної послуги в громадах та в процесі комунікації про неї ухвалено рішення про визначення **життєстійкості як уміння бути емоційно та ментально стабільним і продуктивним навіть за кризових умов**. Життєстійкість допомагає людині зберегти здоров'я та продуктивність у стресових умовах, оцінювати життєві події як менш стресові та мотивує людину до пошуку ефективних стратегій подолання стресу¹⁰.

Фахівці у сфері психічного здоров'я говорять про дві грані життєстійкості:

- 1) "hardiness" — твердість, опірність, витривалість;
- 2) "resilience" — стійкість і гнучкість, помножені на оптимізм.

Для порівняння цих двох граней наводять такі дефініції і пояснення для кожної з них:

⁸ Навчальний курс UNFPA «Життєстійкість молоді в умовах криз» https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+RESILIENCE101+2022_T3

⁹ Magis, K. (2010) Community Resilience: An Indicator of Social Sustainability, Society & Natural Resources, 23:5, 401-416, DOI: [10.1080/08941920903305674](https://doi.org/10.1080/08941920903305674)

¹⁰ Чиханцова О. А. Психологія становлення життєстійкості особистості: дис. д-ра психол. наук: 19.00.01. Київ, 2021. 430 с., с. 23-24.

Життестійкість (hardiness) — це система переконань про себе та про весь світ, що дає можливість витримати та визнати тривогу та стрес, не заперечувати їх, навіть у випадках, коли людина не може вплинути на подію, яка з ними пов'язана.

Ця грань життестійкості включає три основні компоненти: залучення, контроль і прийняття ризику, які дають змогу знизити відчуття значущості стресових ситуацій.

1. Залучення — це розуміння того, що включеність людини в проблему дає шанс на її вирішення, залишатися в контакті з оточенням, бути в курсі подій та ін.
2. Контроль — це впевненість у тому, що зусилля людини впливають на результат вирішення ситуації.
3. Прийняття ризику — це прийняття досвіду, яким би він не був, він сприятиме розвитку людини й готовності діяти без жодних гарантій.

Отже, життестійкість визначається як стійке проживання людиною подій, за якого вона зберігає свою ініціативу та діяльність.

Резильєнтність (resilience), своєю чергою, — це адаптація людини після впливу стресової ситуації, здатність впоратися з кризою та повернутися до рівноваги. Завдяки резильєнтності людина, яка пережила травматичний досвід, стає більш зрілою, стійкою, зберігає здатність відчувати радість, дбає про психічне та фізичне здоров'я, адаптується до змін та відновлюється навіть після тривалого стресу.

Елементами цієї грані життестійкості є такі навички:

- гнучкість і адаптивність;
- життєрадісність і оптимізм;
- емоційна саморегуляція;
- соціальні взаємовідносини;
- наявність життєвого сенсу та цінності існування, що може визначатися як сукупність життєвих орієнтирів, розвитку, взаємовідносин, занять, захоплень у довгостроковій перспективі¹¹.

Життестійкість — це динамічний процес, у якому відбувається позитивна адаптація у складній ситуації. Таке тлумачення акцентує на концептуалізації стійкості як безперервного, активного процесу появи або розвитку нових сил і ресурсів для адаптації та відновлення, який має нерівномірну динаміку в умовах появи нових ризиків.

Сьогодні дослідження стійкості людини та засобів її розвитку є одним із пріоритетних напрямів психологічної науки¹².

¹¹ <https://www.justukr.com/blog/zhittestijist-yak-neobhidna-kompetentsiya-dlya-zhittya>

¹² Grygorenko, Z., Naydonova, G. THE CONCEPT OF "RESILIENCE": HISTORY OF FORMATION AND APPROACHES TO DEFINITION. Public Administration and Law Review. 2023. Issue 2 (14). P. 76–88.

Поняття та сутність комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

Визначення Комплексної послуги

Комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості передбачає набір інструментів та злагоджених заходів, які сприяють підвищенню здатності та навичці людини протистояти впливу несприятливих подій на її психологічний стан та психічне здоров'я, допомагаючи людині зберегти внутрішній ресурс, швидше знайти та застосувати релевантну екологічну методику самозаспокоєння та взаємопідтримки тих, хто поруч.

Комплексна послуга передбачає не лише надання психологічної допомоги людям, які перебувають під дією стресу чи травмуючого досвіду, а й підвищення обізнаності та розвиток навичок життєстійкості **у всіх сферах життя** людини, зокрема у сфері сімейних стосунків, а також поширення культури піклування про власне психічне здоров'я серед усіх жителів громади, зокрема дітей, що, своєю чергою, приведе до розвитку та зміцнення соціального капіталу всієї громади та країни.

Комплексність послуги зумовлена тим, що вона об'єднує **широкий спектр заходів та форм роботи для різноманітної аудиторії**. Важливо сказати, що зміст соціальної послуги з формування життєстійкості не замінює собою інші соціальні послуги в громаді, які відповідають Класифікатору соціальних послуг, затверджені наказом [Міністерства соціальної політики № 429 від 23.06.2020](#). 🐼 Також комплексність послуги не означає, що вжиті заходи можуть замінити інші освітні (формальну дошкільну, шкільну, професійну, вищу) або культурні, дозвілєві послуги, навіть якщо такі послуги поки що або тимчасово не доступні в громаді.



Рис. 1. Оптимальна комбінація послуг з охорони психічного здоров'я (піраміда BOOЗ) 🐼

Також важливо пам'ятати, що комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості націлена на забезпечення підтримки жителям громади виключно на 1-му або 2-му рівнях піраміди інтервенцій ВООЗ у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (див. Рис. 1), а отже, до Комплексної послуги не входять високоінтенсивні психологічні втручання та довготривала психотерапія для отримувачів, а також системна допомога у разі загострення симптомів психічних порушень. Тому сама послуга має бути легкодоступною, масовою, із залученням та охопленням максимальної кількості жителів громади, які можуть перебувати у різних життєвих обставинах.

Комплексна послуга включає надання психосоціальної підтримки людині або сім'ї, які цього потребують (наприклад, після психологічних травм та емоційних порушень на фоні стресу): починаючи від фахової оцінки їхніх потреб і завершуючи допомогою в реалізації плану такої підтримки¹³, також інформування про доступні послуги для вирішення наявних проблем, можливості соціальної та іншої підтримки в громаді.

Комплексна послуга передбачає так звану психоедукацію — навчання у різних форматах методів і прийомів, які допомагають знижувати фізичний та психологічний стрес, пошуку інструментів, які допоможуть кожному дбати про свій внутрішній стан та сприяти підвищенню обізнаності в протоколах поведінки в кризових ситуаціях тощо.

Окремі заходи стосуються психологічної підтримки батьків, розвитку батьківських навичок та догляду за дітьми, допомоги в побудові стосунків із дітьми на різних етапах дорослішання, в питаннях планування сім'ї, основ догляду за дітьми, основних засад усвідомленого батьківства тощо, а також **первинної** психологічної роботи з військовослужбовцями, ветеранами та їхніми родинами.

Крім того, Комплексна послуга передбачає навчання волонтерів та допомогу в координації їхньої діяльності, а також організацію міждисциплінарного навчання працівників різних установ, закладів та організацій, які надають допомогу в громаді¹⁴.

Важливо розуміти, що Комплексна послуга має визначений перелік заходів, які спрямовані на психосоціальну підтримку. Проте формати, методики (доречно використовувати лише доказові та науково обґрунтовані) та наповнення цих заходів можуть бути різними у різних громадах, залежно від того, якими є потреби громади і які цільові групи там найбільш представлені. Поняття Комплексної послуги ще формується відповідно до українського контексту, і повний його опис стане можливим після втілення експериментального проєкту на території відібраних громад. Зміст Комплексної послуги проходить свою апробацію у рамках експерименту та має бути описаний у Державному стандарті соціальної послуги після реалізації проєкту.

¹³ Запровадження послуги з формування життєстійкості в громадах: оголошено конкурс для надавачів соцпослуг. Децентралізація. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/17416>

¹⁴ <https://www.kmu.gov.ua/news/v-ukraini-zaprovadzheno-kompleksnu-sotsialnu-posluhu-z-formuvannia-zhyttiistiikosti>

Мета Комплексної послуги

Основна мета комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості — це психосоціальна підтримка українців, зниження загального рівня стресу і тривожності населення, формування навичок першої психологічної допомоги собі та близьким (особливо дітям та старшим членам родини), а також навчання стресостійкості та запобігання психологічній травматизації.

Завданнями Комплексної послуги є:

- підтримка психічного здоров'я населення та зниження загального рівня стресу і тривожності серед населення;
- адаптація осіб / сімей / групи осіб, які проживають на території територіальної громади, зокрема внутрішньо переміщених осіб, до кризових ситуацій (зокрема воєнних дій, тимчасової окупації, проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру), набуття навичок стресостійкості як комплексу особистісних якостей, що дає змогу зменшити значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження без особливих шкідливих наслідків для власного здоров'я, інших людей та професійної діяльності, а також запобігання психологічній травматизації та мінімізації ризиків психологічної ретравматизації;
- забезпечення комплексного підходу до надання соціальних послуг особам / сім'ям / групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та/або належать до вразливих груп населення, які проживають на території територіальної громади;
- зміцнення сімейних і родинних зв'язків та розвиток батьківських компетентностей;
- зміцнення та координація волонтерського руху;
- підвищення соціальної згуртованості територіальної громади¹⁵.

Основні принципи надання Комплексної послуги:

- **Людиноцентричність** — забезпечення індивідуального підходу до кожного клієнта з урахуванням його / її потреб, можливостей.
- **Інклюзивність** — створення середовища, в якому кожна людина, незалежно від віку, статі, соціального статусу або фізичних чи інтелектуальних порушень, матиме змогу брати участь у соціальному житті та отримувати підтримку.
- **Гарантування безпеки та підтримки** — створення безпечного та сприятливого середовища для всіх клієнтів з урахуванням їхніх потреб та особливостей.
- **Розвиток особистості** — спрямованість на розвиток потенціалу кожної людини, підтримка її саморозвитку та самореалізації.

¹⁵ «Порядок реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості», затверджений постановою КМУ від 03.10.2023. № 1049

Варто зазначити, що Комплексна послуга обов'язково надається із дотриманням і інших принципів надання соціальних послуг, які передбачені в статті 3 Закону України «Про соціальні послуги»¹⁶, а саме:

- 1) дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;
- 2) гуманізму;
- 3) забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
- 4) поваги до честі та гідності;
- 5) толерантності;
- 6) законності;
- 7) соціальної справедливості;
- 8) доступності та відкритості;
- 9) неупередженості та безпечності;
- 10) добровільності;
- 11) індивідуального підходу;
- 12) комплексності;
- 13) конфіденційності;**
- 14) максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів;
- 15) забезпечення високого рівня якості соціальних послуг.

З огляду на шкоду, завдану тривалими бойовими діями в Україні, Комплексну послугу доречно також надавати, враховуючи можливу пережиту її отримувачем травму. **Травма** — це емоційна реакція, яка виникає внаслідок подій або обставин, які сприймаються дорослою людиною / дитиною як глибокі страждання. Індивідуальні реакції на такі події є унікальними та різноманітними. Для надання послуги у таких випадках фахівцям доречно використовувати так званий **травма-інформований підхід**, який визначає поширеність і вплив травми на життя людини і спрямований на те, щоб усі аспекти надання послуги здійснювались з увагою до травми та її розумінням. Цей підхід визначає, що травма може мати глибокий вплив на фізичне, емоційне та психічне благополуччя людини. У цьому підході використовуються науково обґрунтовані ресурси з питань травми¹⁷ та ефекту, який вона справляє на життя людини.

Принципи надання травма-інформованої допомоги:

Безпека — стан відсутності фізичної та емоційної загрози, наприклад створення безпечного фізичного середовища та гарантування емоційної безпеки через чітке спілкування, дотримання особистих кордонів, відсутність осуду, чутливість до того, що людина може відчувати сором, та зміцнення довіри.

¹⁶ [Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. Про соціальні послуги](#) 📄

¹⁷ [Рада Європи \(2022\). Травматичні події: психологічна підтримка та самодопомога.](#) 📄

Надійність та прозорість — бути надійним і послідовним у взаємодії, бути прозорим щодо процесів і процедур, а також розвивати почуття поваги та розширювати можливості.

Підтримка — об'єднання людей зі спільним досвідом для побудови стосунків і підтримки зцілення та зростання одне одного.

Співпраця — залучення людей до планування та надання послуг і створення відчуття спільної влади та прийняття рішень.

Вибір і можливість — зосередження на сильних сторонах, ресурсах і можливості відновлення, а не на дефіциті чи проблемах, що дає змогу використовувати сильні сторони для відновлення та зцілення людей, звертаючись до факторів навколишнього середовища та системних факторів, які сприяють або перешкоджають здатності людей використовувати притаманну їм силу та свободу дій.

Культурні, історичні та гендерні аспекти — визнання впливу місцевого контексту, включно з культурою, історією, динамікою влади, іншими соціальними та екологічними факторами тощо, на переживання травми окремими людьми.

Форми та строки надання Комплексної послуги¹⁸:

- індивідуальна — за відсутності інших осіб; надається у співпраці з конкретною людиною у відповідь на її запит та потребу;
- сімейна — разом із людьми, що перебувають у родинних стосунках або проживають однією сім'єю; може передбачати індивідуальне залучення окремих членів сім'ї, але враховує контекст усієї сім'ї;
- групова — у групі разом з іншими отримувачами Комплексної послуги (проведення заходів у вже сформованих групах (на підприємствах, у робочих колективах, установах тощо) або формування груп для здійснення заходів під запит).

Строк і періодичність / тривалість надання Комплексної послуги у кожному конкретному випадку визначаються індивідуально з урахуванням індивідуальних / сімейних / групових потреб отримувача Комплексної послуги та може надаватись одноразово, екстрено (кризово) або системно.

Місце надання Комплексної послуги

Місцем надання комплексної соціальної послуги із формування життєстійкості в громаді може бути центр життєстійкості, в якому (відповідно до [постанови Кабінету Міністрів України від 23 січня 2024 р. № 83 «Про організацію діяльності та забезпечення функціонування центрів життєстійкості»¹⁹](#))  створено умови для:

¹⁸ [Порядок реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості, затверджений постановою КМУ від 03.10.2023 № 1049](#) 

¹⁹ [Постанова Кабінету Міністрів України від 23.01.2024 року № 83 Про організацію діяльності та забезпечення функціонування центрів життєстійкості](#) 

- надання Комплексної послуги;
- створення осередків розміщення сімейних просторів для організації батьківських / сімейних клубів, сімейного консультування та надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, усиновлювачам, прийомним сім'ям, патронатним сім'ям, дитячим будинкам сімейного типу;
- надання фахівцем із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб підтримки ветеранам;
- організації прийому отримувачів послуг із надання працівниками регіонального центру зайнятості та їх філій соціальних послуг у сфері зайнятості відповідно до законодавства;
- організації прийому отримувачів послуг з надання безоплатної первинної правничої допомоги відповідно до [Закону України](#)  «Про безоплатну правничу допомогу»²⁰;
- проведення громадських заходів, спрямованих на задоволення потреб та інтересів територіальної громади, забезпечення розвитку громадянського суспільства.

Центр життєстійкості в громаді може служити точкою входу людини у систему надання соціальних послуг в громаді та зменшити шлях між потенційним отримувачем та надавачем інших соціальних послуг. Людина може не знати про те, якими соціальними послугами вона може скористатись і які соціальні сервіси (послуги) надаються в громаді, або ж соромитись звернутись до звичних служб, які надають такі послуги. Фахівці Комплексної послуги шляхом перенаправлення підвищують рівень охоплення жителів соціальними послугами в громаді, сприяють розвінчуванню міфів про систему надання соціальних послуг, а також знижують стереотипне ставлення жителів до підтримки психічного здоров'я.

Надання Комплексної послуги у дистанційному форматі²¹

Крім того, рекомендується надавати Комплексну послугу віддалено, у форматі дистанційного консультування, яке передбачає заочне спілкування між отримувачем та фахівцем Комплексної послуги, здійснюється за запитом отримувача за допомогою технічних засобів (телефонного, онлайн-консультування)²² **у таких випадках:**

- ▾ у разі погіршення безпекової ситуації на певній території, в прифронтових громадах, у час відключень електроенергії;
- ▾ при наданні підтримки маломобільним групам населення (рекомендовано за можливості практикувати надання послуги все ж очно шляхом відвідування таких груп у місцях їхнього перебування, наприклад, в умовах обмеженості транспортного сполучення);

²⁰ [Закон України від 15.11.2014 № 3460-VI. Про безоплатну правничу допомогу](#) 

²¹ [П. 39 Порядку реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості, затвердженого постановою КМУ від 03.10.2023 р. № 1049](#) 

²² [Наказ Міністерства соціальної політики від 02.07.2015 №678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»](#) 

- ⬇ коли отримувач разово звертається, наприклад телефоном або через повідомлення в інтернеті, фахівець надає інформацію щодо Комплексної послуги та діяльності центру життєстійкості або надає необхідну екстрену психологічну допомогу та може перенаправити його до відповідного суб'єкта надання соціальних чи інших послуг;
- ⬇ у разі попередніх домовленостей між командою та отримувачем послуги про продовження роботи, якій передувала очна зустріч чи консультація;
- ⬇ онлайн-консультування може надаватися за умови, що отримувач послуги перебуває за межами громади тривалий час, але потребує консультації та перенаправлення фахівця Комплексної послуги: зазвичай таке консультування передбачає надання інформації про гарячі лінії психологічної підтримки.

Рекомендовано, щоб дистанційний контакт з отримувачем послуги мотивував його прийти фізично до простору, де надається Комплексна послуга (крім територій, на яких є ризик або ведуться бойові дії). Детальніше про рекомендації надання та про фіксування наданої послуги дистанційно у звітності зазначено у [Додатку 1](#).



РОЗДІЛ 2.

Зміст комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

Цей розділ містить детальний опис заходів, що становлять зміст послуги і форми, в яких Комплексна послуга може надаватись, та врешті хто може її отримати. Ці аспекти послуги розглядаються з позиції отримувача послуги та його шляху під час отримання послуги як в індивідуальній, так і в сімейній та груповій формах роботи, зокрема описана специфіка роботи з деякими цільовими групами. Особлива увага приділяється питанню проведення групових заходів, зокрема опису основних типів таких заходів, плануванню та адаптації плану заходів до потреб та специфіки громади, яка отримує послугу, а також волонтерській складовій Комплексної послуги.

Хто може отримати Комплексну послугу

Потенційними цільовими групами Комплексної послуги є всі жителі громади, а також люди, які потребують заходів, що становлять зміст послуги, і звернулися по них до команди фахівців. Насамперед це люди, які зазнали шкоди, завданої пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, та пережили психотравмуючі події, втрату або невизначену втрату близьких (безвісти зниклі), втрату чи пошкодження майна під час повномасштабного вторгнення. Нижче більш детально описано вичерпний перелік запитів, станів, потреб, з якими можуть звертатись жителі для отримання Комплексної послуги.

Перелік запитів та потреб для отримання Комплексної послуги:

- якщо виникають обставини, в яких людина сама не може зарадити та покращити свій фізичний, емоційний чи психічний стан (відчуття безпорадності, постійної втоми, переддепресивні стани, надмірна тривожність, стрес та ін.);
- якщо людина потребує стабілізації свого психоемоційного стану внаслідок переживання психотравмуючих подій;
- якщо члени сім'ї потребують допомоги в подоланні життєвих труднощів та стабілізації свого психоемоційного стану;
- якщо окремі люди / сім'ї з постраждалих громад (територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією) у нових місцях проживання потребують стабілізації пси-

хоемоційного стану, допомоги з працевлаштуванням, відновленням документів, розв'язанням житлових проблем, гуманітарної допомоги та інших видів допомоги для стабілізації свого фінансового, матеріального, психоемоційного стану;

- якщо батьки не володіють достатньою інформацією, знаннями та вміннями, щоб порозумітися з дітьми-підлітками, з дітьми у сімейних формах виховання, патронатного вихователя, в опікунській сім'ї, після усиновлення тощо;
- якщо в сім'ї є одна дитина чи декілька дітей, а батьки чи опікуни не володіють психологічним, матеріальним чи емоційним ресурсом, щоб забезпечити потреби дитини, при цьому не скривдивши її та не завдаючи їй психологічного, фізичного чи іншого типу насильства;
- якщо люди старшого віку, які залишилися без родичів та близького оточення, потребують адаптації до нових умов та залучення до активного життя в громаді для покращення власного психічного стану;
- якщо у сім'ї діти гостро переживають труднощі у родинних відносинах, наприклад розлучення батьків;
- якщо підлітки відчують надмірну тривожність, депресивні стани, емоційну та психологічну нестабільність та потребують підтримки фахівців;
- коли людина втратила соціальні зв'язки через те, що лишилася без роботи, змінила місце перебування;
- якщо людина або близькі чи рідні проходить лікування у зв'язку із пораненням, захворюванням, посткомоційним синдромом, мінно-вибуховою травмою ([контузією](#) 🧠) тощо;
- якщо військовослужбовці / ветерани та члени їхніх сімей потребують психологічної підтримки та відновлення (у зв'язку із підвищенням рівня тривожності, різких змін настрою, нападів страху, агресії чи порушення сну й апетиту, погіршення стосунків з оточенням та ін.) на різних етапах спільного життя;
- якщо людина потребує підтримки в переживанні травмуючого досвіду, а саме:
 - втрати близьких чи рідних, або близькі чи рідні люди перебували(-ють) у полоні, окупації, або безвісти зниклі (незалежно від того, чи це цивільні, чи чинні / колишні військовослужбовці);
 - втрати майна (людина змушена була покинути своє майно та дім) чи його пошкодження;
 - втрати будь-якого джерела заробітку;
 - досвіду перебування в окупації (це стосується й тих людей, які проживають на тимчасово окупованій території України та періодично перебувають на території України, незалежно від наявності або відсутності довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи);

- досвіду насильства та перебування у полоні (була позбавлена особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України);
- якщо людина потребує групи взаємодопомоги та прагне спілкуватись з тими, хто переживає подібні життєві ситуації;
- коли людина потребує волонтерської допомоги чи сама прагне надавати таку допомогу іншим людям у громаді;
- коли представники першої лінії взаємодії з жителями громади, а саме: представники закладів освіти, охорони здоров'я, соціальної сфери, правоохоронних органів та інших комунальних закладів, установ, підприємств, органів місцевого самоврядування (ОМС), органів самоорганізації населення (ОСН), об'єднань співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ), працівники та волонтери громадських організацій та інші, — не володіють достатньою кількістю знань та навичок про те, як надавати першу психологічну допомогу, навичок спілкування з людиною з ознаками гострого стресу, куди перенаправляти людину для отримання психологічної допомоги інших рівнів;
- робочі колективи установ, організацій першої лінії взаємодії з жителями громади, підприємств критичної інфраструктури в громаді, які потребують вдосконалення навичок профілактики емоційного та професійного вигорання;
- усі жителі громади, які потребують навчання протоколів поведінки у кризових ситуаціях (кризового реагування).

Зауважте, що жителі громади можуть звертатись до центру життєстійкості з іншими питаннями, на які фахівці Комплексної послуги не матимуть змоги відповісти повною мірою в рамках надання послуги. Тоді ці люди мають отримати первинну інформацію та перенаправлення до надавачів інших послуг у громаді. [Про це детальніше описано в Розділі 4.](#)

Отримувач Комплексної послуги має право на:

- 1) отримання послуги відповідно до умов та порядку її надання, визначених законодавством про соціальні послуги та договором про надання послуги;
- 2) повагу до честі й гідності, уважне та гуманне ставлення з боку фахівців послуги;
- 3) отримання від фахівців послуги повної та вичерпної інформації про свої права, обов'язки, порядок і умови надання послуги у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;
- 4) індивідуальний підхід, що враховує потреби кожної особи / сім'ї;
- 5) відмову від соціальних послуг, крім випадків обов'язкового надання соціальних послуг, визначених у статті 24 [Закону України «Про соціальні послуги»](#); 🗑️
- 6) конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома фахівцям послуги під час надання Комплексної послуги;

- 7) доступ до інформації, що міститься в його особовій справі як отримувача послуги;
- 8) повагу до приватного життя, до свободи думки та висловлювань;
- 9) захист своїх прав і законних інтересів, у тому числі в судовому порядку;
- 10) отримання від надавачів послуги у письмовому вигляді обґрунтування відмови у наданні послуги;
- 11) участь в оцінюванні його потреб у заходах, що становлять зміст послуги;
- 12) спілкування зі своїми рідними, близькими та іншими людьми;
- 13) одночасне одержання кількох соціальних послуг;
- 14) інші права, передбачені законодавством про соціальні послуги.

Під час надання Комплексної послуги враховуються найкращі інтереси її отримувачів²³.

Заходи Комплексної послуги

Усі основні заходи умовно можна поділити на такі групи:

1. **Перша група** – це заходи, які передбачають надання психосоціальної, психологічної підтримки особам чи сім'ям, які її потребують. Це можуть бути як разові звернення особисто від людини, повідомлення про необхідність надати послугу екстрено (кризово) в окремих випадках, а також системне надання послуги із застосуванням технології ведення випадку (кейс-менеджмент) та складання плану заходів для виходу людини чи сім'ї зі стану кризи. **Ця група заходів може надаватися в основному в індивідуальній та сімейній формі**, рідше у груповій формі роботи. До цієї групи заходів із загального переліку можна віднести:
 - оцінювання потреби особи / сім'ї / групи осіб у заходах, що становлять зміст послуги;
 - інформування отримувача щодо змісту, умов надання послуги та з питань соціального захисту, медичних послуг, безоплатної правничої допомоги тощо;
 - оцінювання потреб отримувача в інших соціальних послугах;
 - визначення дорожньої карти для отримувача та надання йому допомоги у встановленні контактів із фахівцями, службами, організаціями тощо, зокрема з питань отримання інших соціальних, медичних, реабілітаційних та інших послуг відповідно до його потреб;
 - консультування отримувача, зокрема допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їхнього вирішення, складання плану запобігання виникненню складних життєвих обставин;

²³ Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII.  Про соціальні послуги (ст. 12)

- надання психологічної підтримки / допомоги, зокрема психологічна діагностика, психологічне консультування (індивідуальне, сімейне, групове);
 - надання психологічної допомоги особам у стані дистресу, за наявності ознак психологічної травми, гострих стресових реакцій та гострих стресових розладів, викликаних травматичними подіями;
 - забезпечення формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетентності отримувача;
 - організацію роботи груп самодопомоги та взаємодопомоги, зокрема за принципом «рівний – рівному»;
 - допомогу в зміцненні / відновленні родинних та соціальних зв'язків, зокрема діагностику порушень взаємовідносин батьків та дітей, у набутті навичок подолання різних ситуацій у повсякденному житті та у вихованні дітей;
 - запобігання виникненню ситуацій, які ведуть до зниження якості сімейного виховання та порушень розвитку дитини; набуття батьками навичок піклування про дитину.
2. **Друга група заходів** стосується формування у жителів культури та популяризації практики піклування про психічне здоров'я через психоедукацію. **Найчастішою формою надання таких заходів є групова форма роботи.** Сюди належать такі заходи, які становлять зміст Комплексної послуги:
- психоедукацію (просвіту з питань психічного здоров'я), зокрема за наявності ознак стресових та травматичних ситуацій, психологічної (психічної) травми, гострих стресових реакцій, гострого стресового розладу (ГСР), посттравматичного стресового розладу (ПТСР), та перенаправлення у випадках, що потребують залучення лікаря для надання медичної допомоги;
 - навчання використання прийомів емоційного та психологічного розвантаження, релаксаційних технік тощо;
 - розвиток нових поведінкових моделей адаптації для психологічного відновлення та повноцінного функціонування;
 - проведення навчання для громадських діячів, волонтерів, представників закладів освіти, охорони здоров'я, соціальної сфери, органів місцевого самоврядування, органів самоорганізації населення (об'єднань співвласників багатоквартирного будинку, комітетів самоорганізації населення тощо), жителів територіальної громади за програмами «Основи роботи з травмою та розвиток стресостійкості», «Надання першої психологічної допомоги», «Самодопомога+», «Основи командної взаємодії», «Універсальний тренінг підтримки психічного здоров'я», «Запобігання професійному та емоційному вигоранню в колективі», «Адаптація ветеранів у робочому колективі та цивільному житті», іншими програмами відповідно до потреб громади / району / регіону;

- проведення навчання (лекцій, бесід, тренінгів, вистав, акцій тощо) з основ психічного здоров'я, пошуку інструментів, які допоможуть кожному дбати про свій внутрішній стан, протоколів поведінки в кризових ситуаціях, планування сім'ї, основ догляду за дітьми, основних засад усвідомленого батьківства тощо відповідно до потреби громади / району / регіону;
 - надання психологічної підтримки з метою пошуку внутрішніх та зовнішніх особистісних ресурсів, які допомагають підвищити здатність до відновлення психологічного стану та запобігання розвитку посттравматичних порушень;
 - надання психологічної допомоги особам у стані дистресу, за наявності ознак психологічної травми, гострих стресових реакцій та гострих стресових розладів, викликаних травматичними подіями;
 - організацію простору безпеки та розвитку з елементами арттерапевтичних засобів, ігрової терапії.
- 3. Третя група заходів** має на меті формування соціальної згуртованості та взаємної відповідальності за підтримку одне одного в громаді. **Заходи з цього переліку надаються у груповій формі.** До них належать:
- проведення навчання спеціалістів, які через специфіку трудових або службових обов'язків чи виду виконуваних робіт найчастіше взаємодіють із жителями територіальної громади, та волонтерів, які працюють над інформуванням та формуванням навичок жителів територіальної громади щодо реагування на кризові ситуації;
 - організація клубів за інтересами в рамках групової форми надання соціально-психологічної допомоги, зокрема просвітницьких та профілактичних батьківських / сімейних клубів;
 - кризове реагування, екстрена психологічна допомога, перенаправлення до інших установ, закладів або організацій для отримання психологічної допомоги інших рівнів;
 - координація волонтерської діяльності, підготовка волонтерів, які надають послуги в громаді;
 - організація міждисциплінарного навчання основ командної взаємодії представників установ, закладів або організацій, які забезпечують надання психологічної допомоги в територіальній громаді;
 - виявлення потреб вразливих груп населення та бар'єрів, які існують для отримання ними соціальних послуг.

Індивідуальна та сімейна форми роботи з клієнтом

Індивідуальна / сімейна форма роботи з отримувачем послуги передбачає взаємодію фахівця із соціальної роботи чи психолога з окремою людиною або сім'єю у форматі сам на сам, що дає можливість спільно з отримувачем шукати рішення проблем, напрацьовувати шляхи адаптації до нових умов життя, віднаходити внутрішні та зовнішні ресурси, долати виклики, що пов'язані зі стресом та психоемоційним станом людини.

Індивідуальну / сімейну роботу практикують з використанням технології ведення випадку (кейс-менеджменту) та за наявності життєвих ситуацій, де є ризик, що формату групової роботи або одноразового втручання може бути недостатньо для зменшення впливу негативних факторів на життя людини та підвищення її спроможності формувати свою життєстійкість. Важливо зазначити, що не кожна людина потребуватиме системної індивідуальної / сімейної форми роботи, тож визначаємо дві основні підстави для початку індивідуальної роботи:

- ▾ якщо людина самотійно звернулась саме по індивідуальну консультацію, наприклад психолога чи іншого фахівця;
- ▾ якщо людина прийшла на груповий захід і під час роботи в групі фахівець виявив стан, який потребує пропрацювання питань, труднощів людини сам на сам, та запропонував таку консультацію з цього приводу.

Пропоноване співвідношення групової та індивідуальної роботи — 60/40, де 60% часу роботи — це групова робота, а 40% — це індивідуальні консультації та супровід. Досвід інших країн каже про те, що рекомендованою максимальною кількістю індивідуальних заходів на людину є 10–12 зустрічей впродовж ведення випадку клієнта. Тривалість ведення одного випадку (кейсу) не має перевищувати 6 місяців, у разі потреби продовжити роботу з отримувачем послуги для досягнення сталого результату ведення випадку може бути продовженим ще на 6 місяців, тобто до 12 місяців спільної роботи.



Зверніть увагу:

Якщо за результатами проведеної оцінки потреб у житті людини виявили складні життєві обставини, внаслідок яких сім'я / особа не може самотійно піклуватися про особисте / сімейне життя та брати участь у суспільному житті, така сім'я / особа потребує іншої **соціальної послуги, наприклад соціального супроводу сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах**, тобто перенаправлення до відповідних установ у громаді, які надають саме цю послугу (центру надання соціальних послуг, центру соціальних служб).



У разі виявлення дитини, яка перебуває в складних життєвих обставинах внаслідок жорстокого поводження з нею або наявності загрози її життю чи здоров'ю, фахівці зобов'язані дотримуватись порядку дій, визначеного постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах», а саме: 1) у разі потреби надати дитині домедичну допомогу (у разі виявлення дитини працівниками, які за своїми службовими обов'язками повинні володіти основними практичними навичками з порятунку та збереження життя людини, яка перебуває у невідкладному стані, та відповідно до закону зобов'язані здійснювати такі дії та заходи), викликати бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги; 2) невідкладно, у строк, що не перевищує однієї доби, звернутися / повідомити (в усній та (або) в письмовій формі, в тому числі із застосуванням засобів електронної комунікації) органам Національної поліції та службі у справах дітей за місцем виявлення та/або проживання (перебування) такої дитини. У разі, коли відсутня можливість звернутися до органів Національної поліції та служби у справах дітей, фахівці зобов'язані негайно звернутися **до інших суб'єктів**²⁴ (зокрема до органів місцевого самоврядування, структурних підрозділів районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення), сільських, селищних рад з питань соціального захисту населення, здійснення заходів у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі тощо).

Опис шляху клієнта під час індивідуальної та сімейної форми роботи (кроки надання Комплексної послуги фахівцями)

Шлях клієнта у процесі отримання Комплексної послуги є індивідуальним і визначається згідно із запитом отримувача послуги й аналізом його життєвої ситуації, а також того, до якої цільової групи належить клієнт, проте рекомендовано дотримуватися основних кроків у взаємодії з ним.

Крок 1. Звернення клієнта чи повідомлення до надавача Комплексної послуги²⁵ (звернення клієнта чи повідомлення від інших суб'єктів може бути усним або письмовим):

- від фахівця із соціальної роботи, соціального працівника;
- шляхом самозвернення клієнта, а також від його сусідів, родичів, знайомих, які повідомляють про випадок в усній та/або письмовій формі, зокрема із застосуванням засобів електронної комунікації, телефонного зв'язку чи особистого звернення до управління соціального захисту населення, центру соціальних служб, служби у справах дітей, сільського, селищного голови або іншої уповноваженої посадової особи виконавчих органів сільських, селищних, міських рад;

²⁴Постанова Кабінету міністрів України від 01.06.2020 №585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах»

²⁵Відповідає етапам ведення у Законі України «Про соціальні послуги» або (ст. 18).

- від суб'єктів виявлення сімей / осіб (управління соціального захисту населення, служби у справах дітей, закладів освіти, охорони здоров'я, уповноважених підрозділів органів Національної поліції, центрів надання безоплатної вторинної правової допомоги, громадських та релігійних організацій, а також інших осіб) у процесі виконання ними службових / посадових та/або громадянських обов'язків.

Під час звернення та першої зустрічі з отримувачем послуги заповнюється вхідна анкета ([Додаток 2](#)), у якій, окрім стандартної інформації про себе, потенційний клієнт відзначає, з чим саме він потребує допомоги, а також у яких заходах Комплексної послуги має зацікавленість. **Цю анкету можна вважати заявою на отримання Комплексної послуги.**

Надзвичайно важливу роль у шляху клієнта відіграє його перша зустріч із фахівцями Комплексної послуги. Від першої зустрічі та прийому клієнта залежить, чи сформується у нього або в неї довіра до команди, чи з'явиться бажання працювати над формуванням життєстійкості надалі, чи буде встановлено контакт між працівниками та клієнтом.

Рекомендації щодо проведення першої зустрічі з клієнтом

Перша зустріч із клієнтом може відбуватися за різних, інколи несприятливих обставин. Здебільшого, в рамках Комплексної послуги перша зустріч відбуватиметься з фахівцем із соціальної роботи у приміщенні центру життєстійкості.

Якщо людина записується на візит телефоном, то фахівець із соціальної роботи чи інший фахівець команди має пересвідчитися, що отримувач знає адресу Центру життєстійкості, домовитися про конкретну дату та час зустрічі. Якщо людина записується на груповий захід, то соціальний менеджер має пересвідчитися, чи знає людина точний час групового заходу або серії зустрічей.

Незалежно від того, з ким саме із команди фахівців відбувається перша зустріч клієнта у центрі, рекомендовано:

1. Представитися клієнту: назвати своє прізвище та ім'я, а також посаду в центрі життєстійкості.
2. Створити сприятливу атмосферу, запропонувавши клієнту присісти у зручне крісло чи на диван.
3. Якщо фахівець не впевнений, чи клієнт вже отримував раніше Комплексну послугу, можна запитати: «Чи вперше Ви у центрі життєстійкості?»
4. Перед тим, як давати клієнту заповнювати вхідну анкету, поцікавитися, з яким запитом звертається клієнт, як центр може йому чи їй допомогти; надати достатньо часу клієнту поділитися своїм запитом, після його формулювання можна запит повторити й перепитати, чи правильно його зрозуміли.

5. При взаємодії з клієнтом рекомендовано уникати поведінки, яка демонструє опіку та бажання все зробити замість клієнта, а підкреслювати партнерські відносини та взаємну підтримку.
6. При обміні інформацією з клієнтом рекомендовано не переривати його, уникати спалахів емоцій, таких як сум, гнів, занепокоєння та ін. Рекомендовано уникати таких слів та виразів, як: «Я Вас розумію», «Усе буде добре», «Не хвилюйтеся, не плачте», «Це не проблема», фраз, які б могли свідчити про осуд: «А чим Ви думали?», «Як таке можливо?», «Треба було думати, діяти інакше!» та ін.
7. Після повного обміну інформацією покажіть потенційному отримувачу Комплексної послуги документацію, яку необхідно заповнити, та поясніть її мету та значення. Якщо отримувач Комплексної послуги переживає через те, що персональні документи можуть потрапити не в ті руки, повідомте про повну конфіденційність та те, що всі документи зберігаються у зачиненій шафі або сейфі. Не відходьте від клієнта та не залишайте заповнені документи на столі, щоб уникнути ситуації, коли хтось може прочитати їх за вашої відсутності.
8. Оцінка потреб особи чи сім'ї потребує тривалого часу (близько 40–50хв), тому якщо фахівець проводить її на першій зустрічі, варто запросити клієнта у зручне місце, запропонувати чаю, кави, води, щоб процес був максимально комфортним та сприяв зниженню напруження у клієнта.
9. Якщо є запитання, на які отримувач Комплексної послуги не хоче відповідати, можна це так і зазначати у документації.
10. При завершенні роботи з клієнтом подякуйте за спільно пророблену роботу. Уточніть, чи немає в отримувача Комплексної послуги додаткових запитань, домовтеся про наступну зустріч чи участь у груповому заході.
11. На завершення першої зустрічі ознакою партнерства та поваги щодо клієнта може бути пропозиція від фахівця заповнити анонімну форму зворотного зв'язку (паперову чи електронну за qr-кодом тощо).

На цьому ж кроці відбувається інформування отримувача Комплексної послуги щодо змісту, умов надання Комплексної послуги та з питань соціального захисту, медичних послуг, безоплатної правничої допомоги тощо.



* Може відбуватися як у рамках кейс-менеджменту, так і у форматі одноразової консультації жителів громади, які звернулися у центр життєстійкості по інформацію чи із запитом, тривалість – близько 20–30 хвилин.

У разі здійснення одноразової консультації та перенаправлення клієнта до інших надавачів соціальних, медичних послуг тощо у формі «Повідомлення / Направлення» проведена робота зазначається у розділі «Вжиті заходи» (Див. [Розділ 4 «Перенаправлення як механізм роботи фахівців Комплексної послуги»](#)).

[сної послуги»](#)). Тоді співпраця з отримувачем Комплексної послуги може завершитись уже на цьому кроці, або він може висловити бажання відвідувати виключно групові заходи в центрі життєстійкості і не продовжувати індивідуальну роботу.

Усі звернення й повідомлення після зустрічі з клієнтом обов'язково вносяться фахівцями до **журналу обліку** індивідуальної роботи із зазначенням такої інформації ([див. Додаток 2](#)).

Крок 2. Проведення оцінки потреб особи чи сім'ї з метою визначення необхідних соціальних послуг, соціальної допомоги, методів втручання, потреби в отриманні Комплексної послуги. У ході оцінювання не лише визначаються потреби сім'ї / особи, а й відбувається усвідомлення причин складних життєвих обставин, суті, наслідків, визначаються чинники, що спричинили потрапляння у такі життєві обставини, рівень складності наявних проблем, їхній вплив на життєдіяльність особи / сім'ї. Це дає можливість обрати найвідповідніші та найефективніші способи роботи, залучити необхідних фахівців, усунути / мінімізувати негативні наслідки проблемної ситуації. Якщо є час у потенційного клієнта та фахівця, то оцінку потреб можна проводити при першій зустрічі або встановити контакт із ним та погодити майбутню зустріч фахівця з отримувачем Комплексної послуги. Проведення оцінки потреб триває до 5 робочих днів.

Оцінка потреб відбувається під час індивідуальної зустрічі з особою / сім'єю, супроводжується заповненням Акта оцінки потреб ([Додаток 2](#)) фахівцем із дотриманням рекомендацій проведення першої зустрічі з клієнтом. На цьому етапі фахівець із соціальної роботи роз'яснює клієнту, як він працюватиме з командою надавача Комплексної послуги, та визначає основні результати, яких клієнт очікує досягти у процесі ведення випадку.

Також навіть після проведеної оцінки потреб клієнт може відмовитись від подальшої співпраці. Важливо пам'ятати, що, можливо, за результатами проведеної оцінки буде виявлено, що йому потрібне перенаправлення до інших установ, закладів чи організацій для отримання психологічної допомоги інших рівнів тощо.

Крок 3. Складання індивідуального плану роботи з клієнтом та укладання договору про надання Комплексної послуги.

Цей етап передбачає укладення договору з отримувачем Комплексної послуги та складання плану виходу із кризи клієнта, вибір дієвих заходів, які сприятимуть покращенню стану та спроможності людини впоратися із життєвими труднощами. У договорі зазначається його предмет — надання Комплексної послуги, умови її надання, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними. Складений індивідуальний план є додатком до договору і містить перелік необхідних заходів, очікувані результати, термін виконання цих заходів, відповідальних та залучених фахівців та підписи обох сторін (форми дого-

вору та індивідуального плану [див. Додаток 2](#)). Основні аспекти реалізації цього етапу, на які варто звернути увагу фахівцю:

- ▾ індивідуальний план та договір потрібно скласти до 5 робочих днів від дати завершення оцінки потреб;
- ▾ для укладення договору про надання послуги та індивідуального плану необхідна безпосередня участь клієнта або його законного представника. За потреби до складання договору залучають членів родини клієнта;
- ▾ один примірник індивідуального плану та договору надається клієнту Комплексної послуги або його законному представнику, інший залишається в установи, закладу чи організації, що надає Комплексну послугу;
- ▾ зазвичай щомісяця відбувається виконання пунктів плану, та у разі відсутності результатів або зміни обставин індивідуальний план може переглядатися й коригуватися до закінчення дії договору;
- ▾ строк дії договору та індивідуального плану не має перевищувати 6 місяців, у разі потреби продовжити роботу з клієнтом для досягнення сталого результату ведення випадку можна продовжити ще на 6 місяців, тобто до 12 місяців спільної роботи.

Типовий перелік заходів у рамках індивідуальної форми роботи наведено у тексті нижче. Головними аспектами у плануванні Комплексної послуги є визначення особистісних завдань клієнта і розвиток компетенцій отримувача послуги. Під час розробки плану фахівець повинен знати про ресурси громади та можливість їхнього залучення, формальні й неформальні зв'язки з іншими службами, що надають соціальні послуги; чи було отримувачу Комплексної послуги надано послуги іншими службами та організаціями і які саме тощо.

Варто зазначити, що в індивідуальному плані мають бути не лише індивідуальні заходи, навпаки, рекомендовано залучати клієнтів до групових заходів, серед яких навчальні курси, тренінги, групи взаємодопомоги та інші. [Особливості організації групових заходів детально описано у цьому розділі у підрозділі «Групова робота з клієнтами».](#)

Крок 4. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальні, освітні, медичні, реабілітаційні та інші послуги.

Виконання заходів з індивідуального плану роботи може надаватись із залученням (за потреби на договірній основі, безоплатно на добровільних засадах тощо) інших підприємств, установ, організацій та фізичних осіб.

Пропонується на рівні громади розробити короткий путівник у формі брошури, де будуть вказані всі установи та організації, підприємства у громаді, до яких отримувачі Комплексної послуги можуть звернутися по ту чи іншу допомогу, з обов'язковим зазначенням повної адреси та контактних номерів телефонів.

Важливо, щоб у процесі перенаправлення було застосовано тристоронню взаємодію між фахівцями Комплексної послуги, клієнтом та іншим суб'єктом надання послуг, а саме:

- ▾ фахівець Комплексної послуги надає клієнту повідомлення про перенаправлення ([Додаток 2](#)) до іншого суб'єкта надання послуг в громаді;
- ▾ цей або інший фахівець Комплексної послуги обов'язково комунікує з іншим суб'єктом про перескерування клієнта до нього;
- ▾ фахівець Комплексної послуги також домовляється із самим клієнтом про надання ним зворотного зв'язку після візиту чи контакту з іншим надавачем соціальних послуг;
- ▾ фахівець Комплексної послуги та фахівець іншого надавача соціальних послуг контактують між собою заради застосування найбільш ефективного формату підтримки отримувача Комплексної послуги.

Детальніше про перенаправлення клієнтів описано в [Розділі 4](#).

Крок 5. Оцінка ефективності надання Комплексної послуги.

Внутрішня оцінка ефективності Комплексної послуги, яка надавалась у індивідуальній / сімейній формі, включає самооцінку фахівців та аналіз інших даних (нижче за текстом). Така оцінка проводиться принаймні один раз на квартал шляхом аналізу форм зворотного зв'язку, проведення анкетування, спостереження та із застосуванням інших методів.

Рекомендується проведення анонімного анкетування отримувачів послуги та/або їхніх законних представників у форматі паперової анкети або електронного опитувальника після завершення індивідуальної роботи з ними з метою отримання відгуків стосовно організації та надання Комплексної послуги за допомогою форми зворотного зв'язку (Додаток 2).

Оскільки критерії ефективності Комплексної послуги поки що не визначені, варто керуватися Методичними рекомендаціями з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затвердженими наказом Мінсоцполітики від 27.12.2013 № 904²⁶.

Що важливо для збору даних?

- Зосередити увагу клієнтів на тому, що вони можуть безпечно й анонімно поділитися своїми даними.
- Дієво, коли анкету зворотного зв'язку заповнюють одразу наприкінці роботи, адже так набагато легше зібратися з думками й виділити на це час, ніж потім, через декілька днів чи тижнів.
- Важливо пояснювати отримувачам Комплексної послуги, навіщо ви збираєте ці дані, так вони розумітимуть, для чого витратити на це свій час.

²⁶ [Наказ Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»](#)

- Для якісного моніторингу варто використовувати вибірку не менше 75% клієнтів. Це надасть отриманим даним більшої репрезентативності та допоможе зробити висновки.

Дані, які рекомендовано збирати для проведення оцінки якості послуги:

1. Аналіз форм зворотного зв'язку та рівня задоволеності клієнтів наданням Комплексної послуги.
2. Кількість візитів одного отримувача Комплексної послуги / сім'ї впродовж місяця.
3. Кількість зустрічей, які були проігноровані з боку отримувача Комплексної послуги.
4. Кількість та зміст скарг, які надав клієнт впродовж роботи з командою фахівців Комплексної послуги.
5. Інші.

Оцінка ефективності надання Комплексної послуги також здійснюється під час проведення зовнішнього моніторингу та оцінювання якості. Такий моніторинг та оцінку якості Комплексної послуги проводять уповноважені органи (виконавчі органи сільських, селищних, міських, районних у містах (у разі їхнього утворення) рад, а в разі їхньої відсутності – військові адміністрації населених пунктів). Також зовнішній моніторинг Комплексної послуги здійснюють територіальні органи Національної соціальної сервісної служби (детальніше – в [розділі 4 у підрозділі «Порядок здійснення моніторингу та оцінки якості надання послуги в громаді»](#)).

Типові заходи у рамках індивідуальної форми роботи з клієнтом

Для індивідуальної форми роботи рекомендовано зазначати такі заходи в індивідуальному плані отримувача послуги із переліку основних заходів Комплексної послуги:

- визначення дорожньої карти клієнта та надання йому допомоги в установленні контактів із фахівцями, службами, організаціями тощо, зокрема з питань отримання інших соціальних, медичних, реабілітаційних та інших послуг, відповідно до його потреб:
 - зазвичай надається в рамках ведення випадку, коли є необхідним залучення інших фахівців до виходу клієнта з кризи, може відбуватися у форматі тристоронніх зустрічей із залученими фахівцями; рекомендовано також здійснювати двосторонню комунікацію з фахівцями, до яких перенаправили клієнта, що дасть змогу фахівцю соціальної роботи дізнатися, чи клієнт звернувся до залученого фахівця і чи продовжують вони роботу над вирішенням ситуації; може відбуватися у форматі декількох зустрічей із фахівцями та клієнтом; тривалість однієї зустрічі – 30–40 хвилин;
- консультування, зокрема допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану запобігання виникненню складних життєвих обставин:

- захід здійснюється в рамках кейс-менеджменту, допомагає скласти план роботи з клієнтом, знайти разом із клієнтом способи вирішення його проблем та уникнення складних життєвих ситуацій у майбутньому;
- надання психологічної підтримки / допомоги, зокрема психологічна діагностика, психологічне консультування (індивідуальне, сімейне, групове):
 - цей тип заходу передбачає різні форми роботи; захід проводиться психологом; націлений на визначення стану клієнта, його запитів щодо психологічної допомоги, пошук рішень життєвої ситуації через активізацію ресурсів отримувача Комплексної послуги; послуга надається в рамках ведення випадку; тривалість заходу – 50 хвилин;
- надання психологічної допомоги особам у стані дистресу, за наявності ознак психологічної травми, гострих стресових реакцій та гострих стресових розладів, викликаних травматичними подіями:
 - послуга може надаватися екстрено, без ведення випадку; надається психологом; тривалість – до стабілізації стану клієнта або до прибуття іншого більш відповідного фахівця (психотерапевта, психіатра, лікарів, рятувальників та ін.);
- забезпечення формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетентності отримувача Послуги:
 - захід здійснюється у форматі індивідуального або групового консультування, в рамках ведення випадку, може проводитися психологом або фахівцем соціальної роботи, може передбачати напрацювання плану розвитку тих компетенцій та навичок, які клієнт визнає необхідними; тривалість зустрічі – 30–40 хвилин;
- допомога в зміцненні / відновленні родинних та соціальних зв'язків, зокрема діагностика взаємовідносин батьків та дітей, у набутті навичок подолання різних ситуацій у повсякденному житті та у вихованні дітей; запобігання виникненню ситуацій, які ведуть до зниження якості сімейного виховання та порушень розвитку дитини; набуття батьками навичок конструктивного виховання та підвищення батьківської компетентності:
 - захід передбачає проведення активностей, які допомагають побачити фахівцю центру, якими є потреби клієнта у налагодженні стосунків із ближчим оточенням (друзями, родичами), серед батьків та дітей, та скерування ресурсів на підтримку сімей із дітьми. Цей захід може передбачати консультування клієнтів, членів сімей щодо налагодження комунікації між собою чи з іншими людьми з їхнього оточення;
- психоедукація (просвіта з питань психічного здоров'я):
 - передбачає широкий спектр активностей, які можуть проводитися як у приміщенні центру, так і за його межами, в закладах освіти, на підприємствах тощо. Основна мета цієї серії заходів – поширити

інформацію та сформувати в отримувачів послуги базові навички турботи про власне психічне здоров'я;

- надання психологічної підтримки з метою пошуку внутрішніх та зовнішніх особистісних ресурсів, які допомагають підвищити здатність до відновлення психологічного стану та запобігання розвитку постстресових розладів:
 - надання індивідуальної та групової психологічної підтримки у форматі консультацій, тренінгів чи інших форм роботи для того, щоб жителі здобули знання та навички, як зберігати та поповнювати психологічний ресурс, своєчасно та повноцінно відпочивати, відновлюватися, запобігати вигоранню в професійному та іншому середовищі;
- навчання використання прийомів емоційного та психологічного розвантаження, релаксаційних технік тощо:
 - передбачає участь у тренінгових заходах чи в заходах іншого формату, щоб навчити клієнтів технік емоційного та психологічного розвантаження. При виборі тренера важливо зважати на те, чи є у неї чи нього сертифікат, який підтверджує компетентність тренера проводити заходи такого типу;
- розвиток нових поведінкових моделей адаптації для психологічного відновлення та повноцінного функціонування:
 - оволодіння новими моделями поведінки, які допомагають отримувачам Комплексної послуги швидше адаптуватися до умов навколо та повноцінно функціонувати в непередбачуваних обставинах. Такими моделями клієнти можуть оволодівати на групах взаємодопомоги, на групових консультаціях, тренінгах тощо;
- перенаправлення до інших суб'єктів для отримання психологічної допомоги інших рівнів:
 - про перенаправлення детально описано в [Розділі 4](#).

Групова робота з клієнтами

У межах впровадження Комплексної послуги основний акцент рекомендовано спрямувати саме на групову роботу з людьми. Залежно від випадку групова робота може швидше допомогти отримувачу Комплексної послуги дійти до бажаного результату, сприяти формуванню соціальної згуртованості в громаді, допомагати знижувати рівень соціальної ізоляції людей, які перебувають у кризовому періоді.

Соціальна групова робота базується на таких засадах: група допомагає краще пізнати себе, переосмислити свій досвід, знання, можливості, покращити соціальні зв'язки, соціальну підтримку, навички подолання стресу чи різних життєвих ситуацій, забезпечити особистісну реалізацію, психоосвіту та стимулювати розвиток спільнот. Робота у групі дає можливість людині

отримати зворотний зв'язок від інших людей на ситуацію, поведінку чи дію.

Науковці описують декілька основних компонентів групової роботи, серед яких: активна участь та повага, взаємодопомога, групова згуртованість, вирішення конфліктів, міжособистісне спілкування та груповий розвиток. Взаємодопомога тут є стрижнем соціальної роботи з групами. Взаємодопомога — це груповий феномен, завдяки якому група самолікується — кожен член групи підтримує та допомагає іншому. Роль фахівця полягає в тому, щоб запустити процес взаємодопомоги в групі. Щоб отримати доступ до сили взаємодопомоги всередині групи, групу слід розглядати як одне ціле, а не як окремих людей²⁷.

Також у груповому форматі роботи цілі команди представників різних структурних підрозділів, відомств, організацій та підприємств, діяльність яких спрямована на підвищення обізнаності та формування у жителів територіальної громади навичок реагування на кризові ситуації, можуть отримувати додаткову підготовку та навчання дієвих технік надання допомоги, зокрема психологічної, людям у кризових випадках (при обстрілах, ракетних атаках, пожежах, стихійних лихах тощо).

Метою групової роботи є забезпечення взаємодії між учасниками задля досягнення результатів конкретного заходу шляхом передачі досвіду членів групи для підтримки їхніх психічних, духовних та соціальних ресурсів, формування поведінки у соціумі.

Класифікація видів груп

Для кращого планування та організації групової роботи команді фахівців необхідно розуміти розмір груп, їхнє призначення (мету) та специфікацію. Згідно з найбільш поширеними класифікаціями, групи можна поділити за такими ознаками:



²⁷ [History of Social Work with Groups in Practice and Education. Scott Andrew Giacomucci, Bryn Mawr College, February 2021](#)

Класифікаційна ознака ²⁸	Види груп
За розміром	- микрогрупи (2–3 людини) - малі групи (до 20 людей) - великі групи (понад 20 людей)
За складом	- гомогенні (однорідні), наприклад група дружин військовослужбовців - гетерогенні (різномірні), наприклад група внутрішньо переміщених осіб
За часом існування	- довготривалі - короткотривалі
За можливістю відновлення складу	- відкриті - закриті
За основною метою діяльності	- групи вдосконалення особистості й навчальні групи (групи зустрічей) - тренінг-групи (удосконалення навичок міжособистісного спілкування) - групи подолання проблем (розв'язання життєвих і особистісних труднощів)
За ступенем залучення ведучого	- групи, у яких передбачена активна участь ведучого, наприклад у ролі тренера - групи, у яких не передбачене активне залучення ведучого, наприклад у ролі модератора, фасилітатора тощо
За способом реалізації мети	- групи, орієнтовані на процес - групи, зосереджені на завданні (наприклад, освітні групи) - психотерапевтичні (консультативні) групи - групи взаємопідтримки, взаємодопомоги, самокеровані групи - групи, орієнтовані на дію
За форматом	- тренінги - групи взаємодопомоги - групові консультації - групові курси, навчання, навчальні модулі - семінари - клуби за інтересами та ін.

²⁸ Теорії і методи соціальної роботи : підручник для студ. вищих навч. закладів / за ред. Т. В. Семігіної, І. І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с

Основні типи групових заходів Комплексної послуги

Відповідно до запиту чи потреби клієнтів у Центрі життєстійкості можуть проводитися різні типи групових заходів. Групові заходи можуть здійснюватися регулярно чи одноразово. Групові заходи можуть бути серійними (певна кількість заходів, які мають певні тематики) або бути не пов'язаними між собою тяглістю тематик. Нижче розглянемо основні типи заходів із позиції цілей та очікуваних результатів, залученості учасників, основних цільових аудиторій того чи іншого типу, особливостей організації та проведення кожного типу заходу.

Навчальні заходи (тренінги, курси, семінари, лекції)

Ця група заходів є досить широкою і передбачає проведення різних форматів навчання учасників. Наприклад, це можуть бути лекції та семінари на різні теми – такі формати заходів мають на меті надати учасникам інформацію у певній сфері чи з певної теми. Здебільшого учасники семінарів та лекцій є слухачами й від них очікується невисокий рівень залученості в процесі заходу.

На противагу лекціям і семінарам тренінги є типом заходів, в якому активність та залученість учасника є ключовим завданням тренера, оскільки результатом тренінгу є вивчення та закріплення учасником нової навички. А мета тренінгу – навчити людину певних знань та умінь та перевірити їхнє засвоєння в безпечному середовищі²⁹.

Тренінгова група – це спеціально створена група, учасники якої за сприяння ведучого (тренера) включаються в інтенсивне спілкування, щоб досягнути визначеної мети та вирішити поставлені завдання. Тренінгова група зазвичай складається з 15–20 людей.

Тренінгові заняття можуть бути різної тривалості: від 1,5 до 3 годин (2–4 академічні години тривалістю 45 хвилин кожна) до декількох днів поспіль³⁰.

Рекомендовані тематики тренінгів у рамках надання Комплексної послуги:

- ▾ «Основи роботи з травмою та розвиток стресостійкості»;
- ▾ «Надання першої психологічної допомоги»;
- ▾ «Самодопомога +»;
- ▾ «Основи командної взаємодії»;
- ▾ «Універсальний тренінг підтримки психічного здоров'я»;
- ▾ «Запобігання професійному та емоційному вигоранню в колективі»;
- ▾ «Адаптація ветеранів у робочому колективі та цивільному житті»;
- ▾ «Батьківство без стресу: розвиток виховного потенціалу батьків та осіб, які їх замінюють, у часи невизначеності»;
- ▾ інші.

²⁹ <https://teach-hub.com/>

³⁰ Мурач, І. Що таке тренінг? Основні положення щодо проведення тренінгів

Наведені вище тренінги можуть бути одноразовими або серійними залежно від вимог укладеної програми. Наприклад, тренінг «Самодопомога +» передбачає проведення п'яти зустрічей, а тренінг про відповідальне батьківство «Батьківство без стресу» є програмою із шести заходів, які передбачають охоплення комплексу тем, що мають сформувати в батьків певний обсяг знань та сприяти розвитку певних навичок.

Навчальні програми та заходи в громаді залежно від тематики можуть проводитися для конкретної вузької цільової групи (наприклад, батьків малих дітей, прийомних батьків, ветеранів, близького оточення людей з інвалідністю, осіб похилого віку) або призначатись широкій аудиторії (наприклад, дорослим).

Проведення тренінгу відбувається за певною структурою. Типова структура, мета та завдання тренінгу разом слугують основою для складання плану його проведення. Такий план може мати різні форми (таблиці, переліку послідовних дій, схеми тощо), але принципово те (і це слід добре засвоїти майбутньому тренеру), що план тренінгу слід скласти обов'язково. Природно, це не означає, що тренінг пройде повністю так, як було заплановано, проте план допоможе тренеру дотримуватися основних питань, які потрібно опрацювати в ході роботи групи, інакше неможливо досягти поставленої мети тренінгу³¹.

Слід зазначити, що навчальні програми та заходи визначаються залежно від запитів та специфіки кожної конкретної громади, тому пропонується тематика заходів не є вичерпною, має рекомендаційний характер та може коригуватися надавачами соціальних послуг для кожної громади.

Групи підтримки, самодопомоги та взаємодопомоги

Самодопомога як окремий напрям соціальної адаптації людини виникла у Сполучених Штатах Америки. У 1939 році хірург Боб С. та біржовий маклер Білл В. започаткували рух самодопомоги для людей, що страждають від алкоголізму. Після публікації їхньої книги про методи взаємодопомоги у лікуванні алкоголізму — «Анонімні алкоголіки» — рух самодопомоги поширився по всьому світу.

Сьогодні поняття груп самодопомоги поширене у соціальній роботі та практиці соціальних служб, лікуванні залежностей, у неурядових організаціях — як спосіб суспільної анімації та впровадження суспільно важливих змін.

Група самодопомоги (ГСД) — це формальна група людей, яких об'єднує бажання надавати й отримувати підтримку, щоб спільно подолати власні труднощі та виклики. Оптимальна кількість учасників — від 6 до 20 людей. Учасники не є фахівцями та спеціалістами у розв'язанні тих проблем, які намагаються вирішити. Хоча психологи, соціальні працівники часто є менеджерами, організаторами і фасилітаторами ГСД, у колі самодопомоги вони мають відійти від свого професійного амплуа. Аудиторією груп взаємодопомоги можуть бути жителі громади, які об'єднані спільними труднощами,

³¹ [Мурач, І. Що таке тренінг? Основні положення щодо проведення тренінгів](#) 

викликами чи проблемами і можуть знайти певні рішення чи знизити рівень соціального напруження. Доведено, що розвиток рухів самодопомоги суттєво збільшує суспільний потенціал вирішення проблем і труднощів, адже:

- ▾ зменшується кількість людей, які користуються допомогою, і зростає кількість людей, які допомагають;
- ▾ люди, які отримують допомогу, розуміють, що теж мають можливість допомогти іншим, тому уникають деградації, яка може спіткати тих, хто лише користується допомогою;
- ▾ завдяки тому, що багато людей допомагають іншим, у суспільстві розвивається культура допомоги³².

Як уже було сказано, одним з основних принципів діяльності груп самодопомоги є **соціальна однорідність**. Учасники розуміють одне одного завдяки тому, що перебувають у подібних соціальних обставинах і стикаються з подібними проблемами. Цей принцип самодопомоги найкраще ілюструє підхід «рівний – рівному», який дає учасникам ГСД можливість розбудовувати атмосферу довіри та взаєморозуміння. Підтримка «рівний-рівному» базується на спільному особистому досвіді та співпереживанні, зосереджується на сильних сторонах людини і працює на благополуччя та відновлення. Взаємодія за принципом «рівний-рівному» передбачає вплив членів групи (наприклад, ветеранів із досвідом опанування ситуації чи інших груп) на інших членів тієї ж групи (ветеранів та їхнє оточення чи членів інших груп), що переживають труднощі в адаптації до мирних умов, щоб сприяти позитивним змінам у їхній поведінці. Тренерами (ведучими груп) за принципом «рівний – рівному» («рівні викладачі», peer educators) є люди – представники цільової групи («рівні»), мотивовані на роботу, в яких є необхідні знання, вміння й навички профілактичної роботи з цією цільовою групою.

На прикладі роботи з ветеранами підхід «рівний – рівному» полягає у створенні й існуванні надалі за підтримки громади груп ветеранів, в яких вони проживають посттравматичний стресовий розлад або інші проблеми, об'єднуються і під керівництвом інших ветеранів, які вже мають досвід відновлення і ведення таких груп, регулярно зустрічаються та рухаються до відновлення разом. Стосунки в таких групах наставляють, мотивують, підтримують, заохочують і дають можливість спільно проводити дозвілля у спілкуванні з побратимами або посестрами. Ветерани допомагають одне одному розвивати мережу підтримки, знаходити доступні ресурси, заохочують ставити цілі та рухатися вперед³³.

Також соціальну однорідність підкреслює правило, за яким учасники ГСД звертаються одне до одного на ти, не зважаючи на вік, посади чи регалії за межами групи.

³² [Групи самодопомоги як спосіб вирішення проблем громади: огляд онлайн-посібника ГУРТА](#) 🐾

³³ [Організація ветеранських груп самодопомоги «рівний-рівному» для надання кращої психосоціальної підтримки: рекомендації місцевим органам влади та лідерам громад](#) 🐾

Ще однією особливістю ГСД є **самостійність і пошук нових форм участі**. Самостійність означає, що діяльність ГСД визначається внутрішньо «одиницею» самодопомоги – конкретними учасниками, усією групою або громадою. Наприклад, кожен учасник самостійно обирає, чи бажає він висловлюватися саме в цей момент і саме на цю тему. Також група погоджує теми наступних зустрічей, їхній час і періодичність; а громада може пропонувати цільові аудиторії для заснування нових груп. Отже, ГСД можуть мати попередню кількість передбачених заходів або тривати певний час, доки на них є запит клієнтів³⁴.

Засади функціонування групи самодопомоги:

1. Усі учасники добровільно беруть участь у групі самодопомоги й мають однакові права.
2. Кожен учасник бере участь для того, щоб насамперед допомогти собі, і лише потім – іншим.
3. Напрямок діяльності, тематика та методи роботи групи розробляють самі учасники.
4. Передбачається активна та безперервна співпраця учасників протягом тривалого періоду.
5. Група діє без участі професіоналів: як правило, керівництвом груп самодопомоги не займаються фахівці допоміжних професій – їх можуть запросити на деякі зустрічі лише як експертів.
6. Зустрічі регулярні, відбуваються у визначений час (наприклад, раз на тиждень, що два тижні або раз на місяць).
7. Анонімність і нерозголошення особистої інформації та всього, що відбувається в групі, третім особам.
8. Ініціативність та відповідальність кожного учасника за самого себе і за те, що відбувається в групі.

Переваги групи самодопомоги:

1. У групі набагато легше змінювати свою поведінку: тут працює принцип «рівний – рівному», оскільки група складається з людей, які мають схожі життєві проблеми, подібні життєві сценарії та спільні життєві цілі.
2. У групі працює як негативний, так і позитивний досвід учасників: будь-який із них допомагає іншим знайти правильне рішення.
3. Група дає відчуття єдності, впевненості, що ти не один і що твоя проблема цікавить інших.
4. Реструктуризація допомоги учасників ГСД. Найкращий спосіб отримання допомоги – це надання допомоги.
5. У групі можна знайти розуміння, адже є такі моменти, які можуть бути зрозумілі лише тим, хто мав справу з подібними труднощами.

³⁵ [Групи взаємодопомоги: теорія та практика. Посібник для менеджерів, організаторів та фасилітаторів ГСД](#) 

6. Невелика кількість учасників — для багатьох це реальна можливість перестати боятися говорити про наболіле³⁵.

Групові консультації

Групові консультації — метод, який використовується з метою надання людині допомоги завдяки передачі групового досвіду для розвитку її фізичних і духовних сил, формування соціальної поведінки³⁶.

Учасниками-отримувачами групового консультування є дві чи більше осіб з подібними складними ситуаціями чи зі спільним запитом щодо очікуваної допомоги³⁷.

У груповій консультації можуть брати участь від 5 до 15 людей. Якщо є потреба, групові консультації можуть відбуватись і у малих групах, кількість учасників у них може становити 3–4 людини. Групові консультації можуть відбуватись раз чи двічі на тиждень залежно від потреби та мети консультацій. Тривалість зустрічей встановлює фахівець, який проводить групові консультації. Середня кількість зустрічей становить від 4 до 20³⁸.

Цільовими групами таких консультацій у центрі життестійкості можуть бути:

- ▾ батьки, зокрема батьки, які самостійно виховують дітей;
- ▾ групи підлітків на теми «Профорієнтація», «Подолання стресу»;
- ▾ колективи чи групи фахівців, які відчують вигорання та потребують пошуку мотивації та відновлення ресурсу;
- ▾ сім'ї або члени сімей, які переживають втрату;
- ▾ групи людей, які переживають стрес через боротьбу з важкими недугами;
- ▾ люди, які перебувають у стосунках із людьми із залежностями;
- ▾ інші групи.

Ось деякі ключові аспекти групових консультацій:

- ▾ такі консультації дають можливість розуміти та побачити збоку власні виклики у контексті взаємодії з іншими учасниками, що може допомогти виявити певні патерни поведінки, які можуть бути корисними для подолання труднощів;
- ▾ учасники групи є рівні одне одному, і це може створювати відкриту атмосферу взаємної підтримки, відчуття «Я не сам (сама)»;

³⁵ Ломоносов, М. Групи самопомоги як спосіб вирішення проблем громади: огляд онлайн-посібника ГУРТа 📖

³⁶ Завацька, Л. М. (2008). Технології професійної діяльності соціального педагога: Навчальний посібник для студентів вищих педагогічних навчальних закладів.

³⁷ Тригуб, І. І. (2014). Соціальне та психологічне консультування як складові професійної діяльності в галузі освіти.

³⁸ Дмитрик, І. Групова психотерапія — ефективний метод лікування психіки 📖

- ▾ завдяки тому, що в групі можуть бути люди з різними запитами – від тривожності та депресії до проблем відносин і самопізнання, – це може розширити горизонти учасників і дати їм змогу бачити різні способи подолання викликів;
- ▾ психолог може вести дискусію та надавати інструменти для роботи над проблемами, а учасники можуть обговорювати свої запити та спільно шукати шляхи вирішення;
- ▾ учасники можуть отримати підтримку та зворотний зв'язок від інших щодо своїх поведінки та реакцій.

Ця форма консультування може бути особливо ефективною для багатьох людей, оскільки вона створює можливість для відкритого обміну думками, емоціями та досвідом з іншими, що може сприяти покращенню психічного стану та розвитку.³⁹

Можливими недоліками групової консультації є те, що клієнт може соромитися відкриватися та висловлювати свої думки, також клієнт отримує менше уваги від психолога, менше часу на зворотний зв'язок, ніж при індивідуальній роботі. Окрім цього, клієнт має підлаштовуватися під темп цілої групи і йти за спільною для всієї групи програмою роботи⁴⁰.

Клуби за інтересами

Клуб за інтересами – це об'єднання людей на основі спільних інтересів та зацікавленості до вирішення певних проблем у громадській, технічній, літературній, музичній та інших сферах.

Клуб за інтересами – це середовище спілкування, обміну думками та досвідом, що сприяє вдосконаленню і розвитку різнобічних знань у різних сферах діяльності та становленню особистості. Роль клубів полягає у створенні умов для інтелектуального спілкування, виробленні навичок громадської діяльності, в наданні можливості емоційного та психологічного розвантаження. Вдалий вибір тематичного напрямку клубу та цільової групи є запорукою успішності клубу. Для цього необхідно визначити, для якої цільової групи потрібно створити клуб, а після цього шляхом спостереження, бесід, опитувань, з'ясувати, яка тематика клубу буде цікавою цим людям⁴¹.

Важливо зазначити, що пріоритетним є створення клубів за інтересами, які спрямовані на розвиток особистості, групи людей, оволодіння новими навичками, що пов'язані із життєстійкістю.

Організувати такий клуб може як команда центру життєстійкості, так і самі жителі, які можуть проводити їх самостійно у ролі волонтерів в приміщенні центру, попередньо узгодивши розклад із командою фахівців.

³⁹ [Групова психотерапія – Центр комплексної психології та дієтології Balance](#) 🐦

⁴⁰ [Індивідуальна чи групово терапія: що обрати? – Hold You](#) 🐦

⁴¹ [Бібліотечні клуби за інтересами: методичні поради бібліотекарю в організації творчих об'єднань користувачів: метод. рекомендації / Управління культури і туризму Харк. облдержадмін., Харк. обл. універс. наук. б-ка ; ред.-уклад. В.С. Ручка. – Харків : ХОУНБ, 2018](#) 🐦

Прикладами клубів за інтересами можуть бути клуби для батьків, книжкові клуби, клуби підприємців тощо. Інші приклади клубів за інтересами та їхні цільові групи наведені в таблиці нижче:

Приклад клубу за інтересами	Цільова група
«Батьки та діти» (передбачає обмін досвідом між батьками дітей певного віку)	▷ батьки та їхні діти (можуть бути діти одного віку)
«Книжковий клуб» (передбачає читання книг психологічного чи іншого спрямування та їхнє обговорення)	▷ молодь ▷ батьки в громаді ▷ підлітки ▷ інші групи
«Зв'язок поколінь»	▷ люди старшого віку ▷ студенти або підлітки ▷ інші вікові групи

Соціальні акції (з навчальною, просвітницькою метою)

Соціальні акції – це по суті маркетингові заходи, які мають на меті привернути увагу до певної проблеми, швидко донести необхідну інформацію до великої кількості людей та залучити до її розв'язання ширшу аудиторію жителів громади. Соціальна акція дає можливість транслювати позитивні цінності та ненав'язливо задавати орієнтири.

Серед заходів, що становлять зміст Комплексної послуги, визначено психоедукацію (просвіту з питань психічного здоров'я), навчання основ здоров'я, використання прийомів емоційного та психологічного розвантаження, релаксаційних технік тощо. Перед проведенням цих заходів здійснюють інформаційно-просвітницькі акції з питань психічного здоров'я. Метою таких заходів є розповісти мешканцям громади про психічне здоров'я, важливість отримання психосоціальної підтримки, а також зменшити стигму щодо психічного здоров'я та лікування.

Існують різні форми проведення акцій за способом організації та результатом: гра, квест, флешмоб, конкурс, концерт, зустрічі в навчальних закладах із відомими людьми, поширення листівок тощо, які можуть реалізовуватися в реальному або інтернет-просторі⁴².

⁴² Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Інтердисциплінарні виміри / [редактори-упорядники: Я. Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. – Конін – Ужгород – Херсон – Кривий Ріг: Посвіт, 2019. – 268 с.

Соціальні акції зазвичай мають на меті охопити якомога більше жителів та привернути їхню увагу до важливого соціального питання. Такі акції чи заходи можна присвячувати певним визначним подіям чи датам.

Приклади соціальних акцій в громаді:

Назва акції	Цільова група
Загальноміська толока «Зробимо місто чистішим»	- молодь - громадські організації - представники органів місцевого самоврядування - представники бізнесу - інші жителі
«Здорова родина – здорова дитина» (закликає батьків звертатися по допомогу психолога та фахівця соціальної роботи в центр життєстійкості)	- батьки - місцеві заклади охорони здоров'я - психологи, соціальні педагоги, логопеди, спеціальні педагоги закладів освіти - діти - інші жителі
«Підтримка поширення інформації про дітей з розладами аутистичного спектра»	- усі жителі громади - працівники закладів освіти - працівники сфери обслуговування - інші жителі громади

Особливості організації заходів групової роботи

Для надання Комплексної послуги на рівні групи проводиться збір та аналіз інформації про потребу групи із залученням представників установ, організацій, підприємства, де працюють, навчаються, найчастіше перебувають отримувачі Комплексної послуги, а також представників органів місцевого самоврядування. У груповій формі Комплексна послуга може проводитися відповідно до запиту (заяви) громади / району / регіону та/або за зверненням, направленням отримувача Комплексної послуги від інших суб'єктів, зокрема надавачів соціальних послуг.

Визначення співвідношення групової та індивідуальної роботи проводиться в процесі оцінки громади і може коригуватися залежно від різних чинників: географії громади, цільової аудиторії, яка переважає в громаді, розміру громади тощо.

Кожна групова зустріч повинна мати план. **План заходу** – це документ, який містить інформацію, потрібну ведучому групи (тренеру) для проведення заняття (тренінгу), посібник і ресурсний матеріал, який дає змогу раціонально й організовано провести заняття.



Компоненти плану групового заходу:

- 1) назва групового заходу;
- 2) мета заходу;
- 3) очікувані результати;
- 4) характеристика групи учасників (наприклад, освітяни, молодь тощо);
- 5) назва заняття;
- 6) основні навчальні методи, які передбачається використати;
- 7) роздаткові матеріали (книги, посібники, тексти, таблиці, плакати тощо);
- 8) наочні матеріали (рисунок, таблиці, плакати тощо);
- 9) технічне обладнання та апаратура;
- 10) особливі умови проведення заходу (якщо потрібно);
- 11) конспект заняття.

Шляхи залучення клієнта до групової форми роботи

Як було сказано, групова робота може відрізнятися за аудиторією або тематикою заходу, тому доречно класифікувати групи на відкриті та закриті. Доступ та запрошення до закритих груп мають лише представники певних цільових груп із певним запитом, і потрапити у такі групи частіше можна буде за запрошенням фахівців центру.

Також можуть бути і відкриті оголошення про набір, але з обов'язковим зазначенням конкретної цільової групи. До таких оголошень рекомендується створювати реєстраційні форми та поширювати серед клієнтів з метою регулювання кількості учасників групового заходу та відбору цільової аудиторії. Проте для запрошення жителів громади на такий вид заходів не варто вказувати на стигматизуючі ознаки особи чи сім'ї. Наприклад, не варто вказувати «Тренінг для сімей у складних життєвих обставинах», а краще вказати «Тренінг для сімей із дітьми із формування життєстійкості».

Крок 1. Як клієнт може потрапити на груповий захід?

Групова робота є пріоритетним напрямом в центрі життєстійкості, тому інформація про те, як потенційний клієнт може потрапити на групові заходи, повинна знаходитися у відкритому доступі.

Отримувач може потрапити на групову роботу декількома шляхами:

1. Людина побачила оголошення про проведення групового заходу, прочитала інформацію в соціальних мережах громади, центру та ін. або її запросили друзі, знайомі, рідні люди, після чого людина сама вирішила відвідати заходи центру.
2. Людина вже є клієнтом центру життєстійкості — команда фахівців працює з людиною в індивідуальній чи сімейній формі роботи та перескерувала клієнта на групову роботу.
3. Людина є членом вже сформованого колективу в організації, установі чи закладі, керівники якого звернулись до центру життєстійкості для проведення групової роботи в команді.

Крок 2. Шлях клієнта у груповій роботі

Шляхи подальшої роботи з клієнтом, який уже прийшов на груповий захід послуги:

1. Клієнт продовжує відвідувати групові заходи, що сприяє стабілізації його психоемоційного стану, сприяє його відновленню, фахівці спостерігають позитивну динаміку впливу групових заходів на стан клієнта.
2. Групові заходи не покривають всі потреби та запити клієнта (особливо у сфері психоемоційного стану) — у такому разі фахівець із соціальної роботи пропонує клієнту (попередивши соціального менеджера) індивідуальну чи сімейну форму роботи, за потреби допомагає залучити інших членів сім'ї, проводить акт оцінки потреб цієї людини чи сім'ї, спільно з клієнтом складає план індивідуальної роботи та впроваджує його. Таким чином, фахівець може запропонувати інший формат співпраці з клієнтом, обов'язково пояснюючи, якою може бути її користь та як це може вплинути на його ситуацію.
3. Запит чи потреба клієнта передбачає залучення більшої команди фахівців: для цього фахівцями центру життєстійкості здійснюється перенаправлення до інших надавачів соціальних, медичних, адміністративних, правничих чи інших послуг.

План (календар) групової роботи у центрі життєстійкості

У кожній громаді, у якій впроваджується Комплексна послуга, надавач розробляє план групової роботи з клієнтами на певний період. План має передбачати строки та тематику групових заходів, їхню тривалість та цільову аудиторію кожного заходу. На підставі плану групової роботи жителів громади інформують про дати та теми навчальних заходів та цільову групу, щоб залучити тих людей, яким цей захід може бути найбільш корисним. Рекомендовано розробляти план групової роботи не менше як на три місяці наперед із врахуванням дат та розкладу серійних заходів (коли групова робота передбачає більше, ніж одну зустріч). Приклад плану групових заходів можна знайти в [Додатку 3](#).

Механізм адаптації плану в громаді

Для організації та проведення групових заходів створено алгоритм із залученням усіх зацікавлених сторін у громаді, які представляють різні групи населення, особливо тих, хто має відповідний життєвий досвід і потреби.

Варто застосувати інклюзивний підхід, який закладається в основі організації цих заходів та підкреслює спільну відповідальність усієї громади за підтримку психічного здоров'я та психосоціального благополуччя, взаємозв'язок індивідуального благополуччя та стійкості громади. Це допомагає забезпечити культурну чутливість, актуальність та стійкість необхідних ініціатив для підтримки психічного здоров'я.

Механізм адаптації плану групових заходів у громаді повинен включати такі етапи:

1. **Визначення актуальних запитів в громаді на групову роботу** — може відбуватися різними шляхами, серед яких: опитування громадян, аналіз запитів при зверненні отримувачів Комплексної послуги, а також наявність експертів, які можуть проводити групові заходи в громаді тощо.
2. **Розробка тематики, змісту групових заходів** — зміст програм заходів повинен включати відповідні складові (див. вище [Компоненти плану групового заходу](#)).
3. **Підготовка плану групових заходів у громаді з прив'язкою до теми та конкретних дат проведення (мінімум на щомісячній основі)** — після проведення дослідження та аналізу потреб жителів у груповій роботі соціальний менеджер спільно з командою складає план групових заходів із розкладом їхнього проведення; після оприлюднення плану заходів важливо, щоб соціальний менеджер здійснював аналіз реакцій жителів на план заходів — чим жителі цікавляться найбільше.
4. **Розробка реєстраційної форми та інформаційного повідомлення про кожен конкретний захід** — рекомендовано, щоб кожен захід був запланований заздалегідь, краще, щоб план заходів був оприлюднений не пізніше, ніж за тиждень до заходу. У потенційних учасників має бути можливість зареєструватися онлайн, але також можна в приміщенні центру розмістити паперову реєстраційну форму та передбачити можливість зареєструватися телефоном. У реєстраційній анкеті також передбачте запитання, чи має учасник заходу особливі потреби та які саме.
5. **Поширення інформації про заходи серед цільової аудиторії та мотивування до участі** (з коротким описом та реєстраційною формою) — інформаційне повідомлення про конкретний захід варто розміщувати в громадських місцях, поширювати на сторінках громади, центру, громадських місць, закладів, установ та ін. Паралельно варто спланувати та організувати додаткові умови, які б змотивували цільові групи взяти участь у заході, наприклад, чи будуть щось видавати учасникам,

чи буде під час заходу діяти дитяча кімната тощо. Потрібно врахувати, що залучення очікуваної (запланованої) кількості учасників є важливим, щоб охопити заплановану аудиторію та забезпечити доцільність використання ресурсів на проведення заходу. Кількість учасників залежить від змісту, типу та формату заходу.

6. **Опрацювання реєстраційних форм та відбір учасників, поширення програми заходу** — важливо, щоб при виборі учасників було враховано особисту обставину кожного потенційного учасника. Для цього ви можете у реєстраційній формі поставити декілька уточнювальних запитань про мотив участі та ін. Зверніть увагу на те, як ви повідомляєте людей про відібрання їх до участі — не варто скидати списки запрошених учасників у загальні чати центру життєстійкості або інших спільнот, потрібна індивідуальна комунікація.
7. **Проведення заходу** — необхідно врахувати і підготувати заздалегідь всі необхідні для роботи матеріали. Рекомендовано уточнити у тренера, що потрібно для заходу, найчастіше під час навчальних заходів використовують проектор та екран, ноутбук, фліпчарт-дошку, папір, маркери для дошки, стікери, ручки та ін. На початку заходу проводиться реєстрація учасників, які прийшли на захід.
8. **Збір наприкінці заходу й опрацювання зворотних відгуків клієнтів** — опрацьовуються соціальним менеджером задля кращого розуміння, якими можуть бути точки росту команди, що можна покращити у проведенні заходів та роботі центру.
9. **Звіт про захід та поширення інформаційно-просвітницьких матеріалів і повідомлень** — команда фахівців вносить інформацію про захід у звітну форму (у кожної команди може бути власна), публікує інформацію про захід, який відбувся, у соціальних мережах, а також надає інформацію тим, хто може бути зацікавленим взяти участь у наступному заході.

Волонтерська складова в Комплексній послугі

Комплексна послуга, яка надається в центрах життєстійкості, окрім інших завдань, покликана зміцнювати та координувати волонтерський рух у громаді і тим самим сприяти розвитку самозарадності людини, родини, спільноти та громади, що є **стратегічним напрямом діяльності** центрів життєстійкості. Волонтерська діяльність та допомога співгромадянам, розвиток та координацію якої підтримує команда центру життєстійкості, — це частина програми відновлення у кризових ситуаціях та повернення до активного життя громади.

Поняття та зміст волонтерської діяльності

Згідно із загальною декларацією волонтерів, ухваленою в 1990 році в Парижі, **волонтерство** — це добровільний вибір людини, що відображає її особисті погляди й позиції через активну участь у житті суспільства; є інструментом до соціального, економічного та культурного розвитку суспільства.

У Законі України «Про волонтерську діяльність» знаходимо таке пояснення: волонтерська діяльність (волонтерство) – добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги.

Зазначені тлумачення терміна «волонтерство» акцентують на складовій доброї волі та **користі** волонтерської діяльності **для суспільства**. Відповідно **волонтер** – це доброволець, що здійснює суспільно корисну діяльність на неприбуткових засадах згідно зі своїми поглядами й позицією.

Завдяки поширенню волонтерства в громаді можливо:

- залучити громаду до виявлення та вирішення її проблем;
- підтримати відчуття причетності, єдності й внеску у перемогу;
- забезпечити голос для тих, хто не може говорити сам за себе;
- доповнити, але не замінити відповідальні дії інших секторів і зусилля оплачуваних працівників;
- дати людям змогу здобувати нові знання й навички, повноцінно розвивати свій особистий потенціал, власну впевненість і креативність;
- сприяти сімейній, громадській, національній і глобальній солідарності.

Основним принципом волонтерського напрямку є **принцип інклюзивності** (т. зв. соціального включення). Метою соціального включення є створення більш справедливого та згуртованого суспільства, де кожен має шанс повністю реалізувати свій потенціал і зробити внесок у спільне благо. Це безперервний процес, який потребує співпраці та відданості як окремих людей, так і громади в цілому.

Щоб проаналізувати, чи підтримується соціальне включення на волонтерських заходах, можна перевірити виконання таких пунктів (зверніть увагу, що перелік не є вичерпним, і рекомендуємо також ознайомитись із [довідником безбар'єрності](#) 🗺️):

1. **Забезпечено інклюзивність локації** – переконайтеся, що місце доступне для всіх учасників, зокрема для людей старшого віку та людей з інвалідністю.
2. **Забезпечено відкритий діалог та реагування на конфліктні ситуації.** Для вирішення таких ситуацій можна одразу розробити план, наприклад використовувати «я-повідомлення» – метод, який допомагає висловити свої почуття та при цьому не образити іншого. Цей підхід дає змогу екологічно повідомляти факти та формулювати побажання чи потреби. Це може звучати так: «Я хвилююся, коли ви запізнюєтесь, думаю, можливо, я недостатньо зрозуміло описав місце локації, і ви загубились, або щось сталось, тому попереджайте, будь ласка, про запізнення».

3. **Заплановано розподіл задач** для волонтерів незалежно від статі, віку, раси, етнічного походження, релігії чи будь-яких інших ознак. Проте можна надати рекомендації для проведення тих чи інших робіт відповідно до досвіду / навичок / знань.
4. **Заплановано спільне знайомство волонтерів.** Воно навіть може бути організоване через гру, наприклад кожен волонтер написав три факти про себе, де один буде вигаданий, і інші волонтери намагаються здогадатися, який із трьох фактів вигаданий, хто більше за всіх знайшов вигаданих фактів, той переміг; або запропонуйте розповісти три історії, які вплинули на учасників.
5. **Створено комфортний простір та умови для того, щоб провести рефлексію,** тобто розгорнутий зворотний зв'язок, обмін думками, почуттями та досвідом.

Поради для проведення рефлексії.

- ▾ Спочатку обговорити правила рефлексії:
 - Не відповідати на рефлексії інших людей, адже це не дискусія.
 - Говорити по черзі, активно слухати інших і не розмовляти, поки інша людина говорить.
 - Якщо є доповнення, для цього треба підняти руку і дочекатися черги.
- ▾ Рефлексію обов'язково потрібно модерувати, тобто зупиняти дискусії, робити зауваження, якщо люди перебивають або шумлять.
- ▾ Краще підготувати декілька питань до обговорення, наприклад:
 - Згадайте цей день і все, що ми робили. Що ви відчували і як почуваетесь зараз?
 - Що сподобалось, а що не сподобалось сьогодні / за минулі дні?
 - Яку одну річ я сьогодні навчився робити.
 - Що я заберу із собою.

Якщо немає можливості провести рефлексію / не встигаєте за розкладом, а захід є тривалим, можна розвісити на локації аркуші, на яких волонтери будуть писати пропозиції та побажання.

Упроваджуючи ці пункти, ви створюєте інклюзивне та доброзичливе середовище, у якому волонтери відчують підтримку, де їм комфортно перебувати та висловлюватися.

Функція розвитку наряду волонтерства у центрі життєстійкості та координації волонтерських активностей має бути покладена на визначеного фахівця команди центру життєстійкості (фахівця із соціальної роботи або соціального менеджера) залежно від розміру команди фахівців, яка працює в громаді (детальніше – у розділі 3 у підрозділі [«Спеціалізація фахівців та розподіл функціональних обов'язків в команді»](#)).

Завдання з координації волонтерської діяльності полягає в:

- 1) залученні волонтерів та наявних волонтерських організацій до одного або декількох напрямів волонтерства;
- 2) формуванні нових волонтерських спільнот / організованих груп для реалізації волонтерських активностей за різними типами волонтерства;
- 3) оцінюванні можливостей волонтерів та спільнот (з урахуванням їхнього попереднього досвіду, компетентностей та освіти) та поєднання їх із потребами у волонтерській допомозі на рівні громади;
- 4) розвитку волонтерського потенціалу (зокрема організації навчання);
- 5) спрямуванні волонтерів до громадських чи інших організацій, які потребують волонтерів.

Типи волонтерства у центрах життєстійкості:

- 1) кваліфікована допомога — потребує відповідної освіти та досвіду для волонтерства (наприклад, допомога з вивченням іноземної мови, надання медичної, психологічної допомоги, правничої допомоги тощо);
- 2) некваліфікована допомога — не потребує спеціальної освіти чи додаткових короткострокових курсів, для залучення достатньо базового інструктажу (наприклад, допомога в організації побуту для людей старшого віку — догляд купівля ліків, оформлення субсидії, допомога у сплаті ЖКП тощо);
- 3) спеціалізована допомога — залучення до волонтерської діяльності можливе після проходження короткострокового навчання, курсів (наприклад, допомога в евакуації людей із зон активних бойових дій, допомога в розборі завалів, організація дозвілля для людей старшого віку тощо).

Напрями волонтерства в центрах життєстійкості

Зверніть увагу, що в межах надання Комплексної послуги фахівець лише інформує та скеровує волонтерів. Скерування може бути здійснене не за всіма можливими напрямками, а лише за певними. Безпосередній перелік волонтерських активностей у межах цих напрямів у кожній громаді формуватиметься відповідно до потреб її жителів. Основними напрямками, довкола яких рекомендується формувати волонтерську спільноту, є такі.

1. Кризове реагування (зокрема екстрене реагування при надзвичайних ситуаціях):

- 1.1. Надання допомоги в евакуації населення із зон активних бойових дій, тимчасово окупованих територій (наприклад, допомога маломобільним групам населення, інформування тощо).
- 1.2. Розбір завалів.
- 1.3. Відновлення постраждалого житла.
- 1.4. Надання першої домедичної допомоги.

- 1.5. Надання першої психологічної допомоги.
- 1.6. Транспортування (власним / залученим транспортом).
- 1.7. Інша допомога.

2. Піклування про найбільш вразливих жителів громади для забезпечення їхньої соціальної залученості та включеності:

- 2.1. Допомога родинам із дітьми (щодо успішності в навчанні, організації їхнього дозвілля й активного відпочинку разом із батьками).
- 2.2. Допомога в організації побуту для людей старшого віку, людей з інвалідністю, інших людей, які мають потребу в догляді та сторонній допомозі.
- 2.3. Фізичний супровід дітей (наприклад, в садок чи до школи і назад), для людей старшого віку, людей з інвалідністю (зокрема ветеранів).
- 2.4. Допомога з доглядом в лікарнях, інституціях, місцях підтриманого проживання та інших.
- 2.5. Надання натуральної допомоги.
- 2.6. Організація та проведення освітніх, дозвіллевих та інших заходів для дітей, дорослих, зокрема людей старшого віку, самотніх людей для залучення їх до суспільного життя громади (наприклад, цифрова грамотність для людей старшого віку, інші корисні тренінги).
- 2.7. Інформування жителів громади про соціальні послуги, програми соціальної підтримки, програми центру життєстійкості, а також інші програми соціальної підтримки Мінсоцполітики та держави загалом.

3. Психосоціальна підтримка жителів громади (окремі волонтерські ініціативи та залучення до заходів Комплексної послуги):

- 3.1. Організація та проведення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги.
- 3.2. Організація заходів із формування української національної та громадянської ідентичності (наприклад, вивчення української мови, курси історії, культурні заходи та інше).
- 3.3. Надання психологічної допомоги, зокрема фахової допомоги (безоплатно, на добровільній основі), першої психологічної допомоги чи поширення технік та прийомів турботи про психічне здоров'я.
- 3.4. Кар'єрне консультування.
- 3.5. Наставництво для дітей (зокрема для дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей військовослужбовців, які знаходяться далеко від дому).
- 3.6. Соціальне репетиторство (зокрема допомога у вивченні іноземних мов, інших предметів).
- 3.7. Адміністративна робота в центрі життєстійкості.

Порядок організації роботи з волонтерами

Окрім різноманітних напрямів волонтерських активностей, волонтерство може відбуватись у різноманітних форматах (тренінгів, майстер-класів, толок, фестивалів, виставки, музичних виступів, театральних вистав, інших інформаційних / культурних заходів), відповідаючи конкретним потребам громади. **Для того, щоб визначити ефективний формат волонтерства, важливо йти від проблеми**, а не одразу від рішення. Нижче описано ключові елементи, які допоможуть скласти план реалізації волонтерського заходу, що задовільнить ту чи іншу потребу у громаді:

1. **Визначте, яку проблему в громаді хочете вирішити.** Будь-яка волонтерська робота має починатися з питання «Навіщо ми це робимо?» Намагайтесь подивитися на проблему ширше, знайдіть її корінь. Не кваптесь переходити до рішень, якщо проблема недостатньо опрацьована і зрозуміла. Особливо якщо у вас вже є ідеї активностей.
2. **Отримувачі допомоги та інші причетні ознайомлені з визначенням проблем та ідеєю рішення.** З'ясуйте, чи вони усвідомлюють проблему такою, як бачите її ви, чи готові вони бути включеними у процес. Це дуже важливий етап для того, щоб надалі не було несприйняття чи конфліктів: коли ви хочете зробити те, що вважаєте доброю справою та ефективним рішенням, а люди цього не підтримують, бо мають інше бачення.
3. **Сформулюйте мету та очікувані результати волонтерської діяльності.** Напишіть одним реченням кінцеву мету, те, чого ви хочете досягти. Сформулюйте, виходячи з проблеми, коли проблема — це негативне явище, а мета — позитивний результат вирішення. Очікувані результати допоможуть вам зрозуміти, що мета досягнута.
4. **Сформулюйте ідею рішення — концепцію активності.** Тут необхідно відповісти на те, що саме волонтери робитимуть.
5. **Складіть покроковий план дій з розкладом локальної волонтерської акції.** План дій варто складати деталізовано з фіксуванням відповідальних за виконання задачі, строків для виконання задачі та з урахуванням можливих кризових ситуацій (моментів, коли щось може піти не за планом).
6. **Складіть перелік необхідних ресурсів та бюджет.** Перш ніж приступати до написання бюджету, зазначте тут всі можливі ресурси, які необхідно залучити. До речі, це не тільки матеріали чи гроші, люди в команду або партнерства — це теж ресурси.
7. **Складіть стратегію залучення та координації волонтерів.** Перша задача — визначити, через які канали комунікації ваша цільова аудиторія дізнається про новини і можливості. Для цього можна провести невелике дослідження: поспілкуватися особисто з представниками, створити гугл-форму або провести опитування у групі / на сторінці організації. Також можна скористатися вже наявними дослідженнями, яких наразі достатньо у вільному доступі. Наприклад, дослідження від

ГО «Будуємо Україну Разом» визначає такі канали комунікації, звідки жителі дізнаються про можливості волонтерства: соціальні мережі; друзі / родичі / колеги; телеграм-канали; реклама в соціальних мережах; офіційні сторінки місцевої влади.

8. **Проведення навчання для волонтерів перед початком волонтерського заходу** (за потреби). Волонтери, як і інші фахівці, повинні мати теоретичне та практичне розуміння захисних факторів, зокрема того, як вони сприяють підвищенню життєстійкості, що таке травмоінформований підхід і як його застосувати, а також базові знання про першу психологічну допомогу і механізм перенаправлення. Крім загальних знань і навичок щодо дій в кризових ситуаціях чи організації заходів, волонтери повинні мати можливість отримати знання за всіма напрямками, які можуть знадобитись у волонтерській діяльності. Зокрема про основи догляду та спілкування з людьми старшого віку, людьми з інвалідністю, ветеранами, військовослужбовцями та членами їхніх родин, маленькими дітьми, дітьми-сиротами, дітьми, позбавленими батьківського піклування тощо. Окрім того, потрібно подбати про забезпечення необхідними методичними матеріалами для самоосвіти волонтерів.
9. **Після участі у волонтерстві зберіть відгуки волонтерів.** Важливою складовою кожного заходу є збір зворотного зв'язку, щоб розуміти, що вдалось, а що варто покращити. Так ви зможете виміряти, чи дійсно активність вплинула на волонтерів, чи вони здобули або розвинули нові компетенції, чи відчували себе комфортно, і чого не вистачило. Для того, щоб моніторинг був ефективним, варто заздалегідь визначити індикатори моніторингу (те, що ви хочете дослідити), цільові показники (які цілі ставите перед собою), метод збору даних (анкета / інтерв'ю) та власне створити анкету або провести інтерв'ю.
10. **Підбийте підсумки.** Важливо проаналізувати, чи досягнуті цілі запланованої активності, що вдалося, а що можна наступного разу зробити краще, та як це можна зробити. Згодом обговорити спільно прожитий досвід, поділитися враженнями та емоціями.
11. **Сформууйте звітність та висвітліть пророблену роботу з фото**, адже це теж частина комунікації. Зазвичай волонтери керуються рядом особистих потреб, коли долучаються до таких активностей. Тому і волонтерам, і клієнтам, і громаді в цілому важливо розуміти, яких результатів було досягнуто і як це вплинуло чи вплине на життя громади.



Процес залучення волонтерів у широкому сенсі не закінчується лише участю в одній волонтерській активності, а включає в себе комунікацію з ними і під час, і після завершення заходу.

Волонтери, які прийшли, можуть стати потужною спільнотою, новими членами організації / ініціативної групи і потенційними учасниками майбутніх акцій. Проте для цього потрібно працювати з ними:

- перед заходом створіть спільний чат волонтерів і команди. Можете запропонувати познайомитися вже в чаті (наприклад, 3 цікавих факти про себе і чому хто долучився);
- підтримуйте цей чат і після завершення заходу заохочуйте поділитися відгуками та фото. Пізніше в цьому чаті можна поширювати інформацію про наступні акції та події;
- якщо акцій / подій було декілька, створіть єдину базу контактів усіх зареєстрованих волонтерів, відмічайте тих, хто прийшов на акцію, щоб відслідковувати зацікавлених. Людей із цієї бази запрошуйте на наступні акції;
- одразу після заходу надішліть усім зареєстрованим лист із можливостями й пропозиціями до наступних подій;
- розробіть «шлях волонтера» – як зацікавлені люди можуть долучитися до вас після заходу;
- знайомте волонтерів зі своєю регулярною діяльністю;
- продумайте шляхи нематеріальної мотивації студентів (вручення чи виголошення подяк, нагородження тощо), організації спільного відпочинку для волонтерів та ін.

Детальніше про аспекти активізації волонтерства в громаді можна дізнатись у [Додатку 4](#).

Специфіка роботи з різними цільовими групами

Як було уже сказано вище, звернутись та отримати Комплексну послугу може широка аудиторія – фактично кожен житель громади. Тому в рамках надання Комплексної послуги не варто штучно ділити людей за категоріями чи за їхнім соціальним статусом в суспільстві, оскільки часто одна людина може мати кілька статусів одночасно або не асоціювати себе з іншими представниками певної категорії. Проте існують деякі особливості роботи з людьми у зв'язку з пережитим досвідом, зокрема подібними можуть бути їхні запити та потреби. У відповідь фахівці мають бути готові запропонувати саме ті заходи Комплексної послуги, які можуть задовольнити ці запити, а також володіти навичками етичного спілкування з тими чи іншими представниками населення.

При роботі з будь-якими отримувачами фахівці мають в обов'язковому порядку дотримуватись положень Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України⁴³.

⁴³ [Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України – Міністерство України у справах молоді та спорту](#) 

Про особливості спілкування з конкретною цільовою аудиторією можна детальніше дізнатися в [Додатку 5](#).

Особливості роботи з внутрішньо переміщеними особами

Люди із постраждалих громад потребують особливої підтримки та допомоги фахівців центру життєстійкості. Треба врахувати те, що евакуація та самостійний переїзд людей із постраждалих, окупованих громад може відбуватися певними періодами та хвилями, тому фахівці Комплексної послуги завжди повинні бути готовими до надання підтримки людям, які шукають прихистку.

Опис

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це громадяни України, іноземці або люди без громадянства, які були змушені залишити або покинути своє місце проживання через збройний конфлікт, тимчасову окупацію, прояви насильства, порушення прав людини та надзвичайні ситуації природного чи техногенного характеру.

Такі люди можуть почуватися вразливими на новому місці проживання, адже їм потрібно заново вибудовувати соціальні зв'язки, шукати роботу, організовувати навчання дітей та ін.

Дослідження потреб показує, що ВПО можуть потребувати якісної психологічної підтримки, проте не завжди отримують її через високу вартість. Серед причин поганого психологічного стану називають неприйняття та відстороненість місцевого населення, неприємні та нетактовні запитання.

Що для них важливо (не в порядку пріоритетності)

- ефективніше задоволення критичних соціальних потреб;
- інформування щодо суті, змісту та наявності соціальних послуг;
- супровід в організації взаємодії з державними та медичними закладами;
- доступ до якісної психосоціальної підтримки в громаді, допомога з подолання стресу / тривожності;
- нові соціальні зв'язки та підтримка з боку громади;
- навчання навичок самодопомоги, базової психологічної допомоги;
- наявність безпечних і безбар'єрних просторів для спілкування, створення спільнот за інтересами.

Запити, з якими можуть звертатися люди із постраждалих громад:

Запити, на які відповідає команда фахівців Комплексної послуги

- ✎ запит отримувача послуги чи його сім'ї на надання психологічної підтримки;
- ✎ потреба швидкої та ефективної інтеграції людей в новій громаді, налагодження контактів, формування належності до різних груп, клубів тощо;
- ✎ допомога у вирішенні відносин батьки – діти;
- ✎ зниження рівня стресу після переїзду, повернення психоемоційного балансу;
- ✎ набуття нових навичок піклування про психічне здоров'я, батьківських компетенцій;
- ✎ запит на здійснення волонтерської діяльності в громаді;
- ✎ інші запити, які підпадають під мету та завдання центру життєстійкості.

Запити, які потребують перенаправлення або можуть бути задоволені через залучення волонтерської допомоги

- ✎ допомога з пошуком роботи;
- ✎ підписання декларації із сімейним лікарем;
- ✎ надання матеріальної допомоги;
- ✎ оформлення виплат та пільг;
- ✎ запит на психотерапію, консультацію психіатра;
- ✎ допомога при влаштуванні дитини в дитячий садок чи школу;
- ✎ інші запити, які підпадають під юрисдикцію інших служб, установ та закладів.



Особливості роботи з військовослужбовцями та ветеранами

Залежно від кожного конкретного випадку (сім'ї військовослужбовців, сім'ї загиблих, поранених, тих, хто перебувають у полоні, безвісти зниклих, сім'ї ветеранів) Комплексна послуга може полягати як в одній консультації (проведенні одного заходу), так і в кількох місяцях регулярної роботи аж до вирішення ситуації клієнта. Зі вказаною цільовою аудиторією, враховуючи складності специфіки, рекомендовано проводити цілий ряд заходів для відновлення життєстійкості та стабілізації психоемоційного стану.

Опис

Поранені та демобілізовані військовослужбовці, які повернулися додому після військової служби / участі в бойових діях. Переважно чоловіки.

Дослідження потреб показало, що більшість військовослужбовців відчують взаєморозуміння та підтримку з боку родини. Проте можуть також траплятися конфлікти та проблеми зі спілкуванням у родині після повернення військовослужбовців додому.

Можуть відчувати бар'єри щодо звернення по професійну психологічну допомогу (соромно або страшно звертатися). Часто ініціатором звернення по допомогу є близький родич.

Серед причин негативного ментального стану називають:

- ▾ втрату побратимів;
- ▾ відсутність розуміння та допомоги від громади;
- ▾ відчуття самотності та відсутності порозуміння з оточенням;
- ▾ процес отримання документів чи статусу ветерана, бюрократію;
- ▾ емоційні потрясіння та стрес від пережитого на фронті;
- ▾ проблеми зі сном.

Що для них важливо (не в порядку пріоритетності)

- допомога з професійною реалізацією та мотивацією жити;
- інформування щодо суті, змісту та наявності соціальних послуг;
- допомога з оформленням документів і отриманням належних послуг;
- якісна психологічна підтримка та навчання навичок психологічної самопомоги;
- інформування щодо можливості лікування та реабілітації;
- відчуття безпеки й підтримки з боку громади;
- супровід під час повернення до цивільного життя;
- соціалізація, можливість спілкуватися з людьми, що мали схожий досвід.

Перед початком роботи з цією групою людей фахівці мають прослухати освітній серіал «Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія» (створений з ініціативи Мінцифри в межах тематичної хвилі «Досвід ветеранів вартій поваги» комунікаційної кампанії «Ти як?» Всеукраїнської програми ментального здоров'я – ініціативи першої леді Олени Зеленської, за підтримки Координаційного центру з психічного здоров'я Кабінету Міністрів України, громадської організації «Безбар'єрність» та компанії Visa – учасника спільноти «Бізнес без бар'єрів» для платформи «Дія.Освіта»)⁴⁴.

Особливості роботи із членами сімей військовослужбовців та ветеранів

Опис	Що для них важливо (не в порядку пріоритетності)
Родичі чинних військовослужбовців, поранених та демобілізованих, військовослужбовців, які вперше призвані на службу, загиблих та тих, хто у полоні. Переважно жінки, але не виключно. Дослідження показує, що більшість проблем, з якими стикаються родини, мають психологічний характер – тривога чи страх за рідну людину, іноді складнощі в комунікації, переживання горя через загибель рідної людини тощо. Опитані в окремих громадах родичі військових не відчували потреби в психологічній підтримці від фахівців для себе чи своєї родини. Великі сім'ї легше переживають стрес та тривогу за військовослужбовця зі своєї родини. Деякі родини також можуть відчувати додаткове навантаження у зв'язку з перерозподілом домашніх справ та обмеженою мобільністю через відсутність водійських прав та навичок.	• допомога із соціалізацією / адаптацією військовослужбовців до цивільного життя; • інформування щодо отримання послуг, зокрема юридичних; • підтримка у працевлаштуванні та догляді за дітьми під час роботи батьків; • психологічна підтримка для родин загиблих військовослужбовців; • підтримка і допомога від громади при похованні військовослужбовця.

⁴⁴ <https://howareu.com/materials/osvitnii-serial-liudy-z-dosvidom-viiny-hidnist-vzaiemodiia>

Особливості роботи з людьми старшого віку

Опис	Що для них важливо (не в порядку пріоритетності)
Люди старше 60 років, які переважно мешкають зі своїми партнерами, іншими родичами або самі, відчують брак грошей для задоволення потреб. За словами представників цієї групи, вони не завжди потребують психологічної допомоги, адже загартовані і справляються за допомогою фізичних навантажень та спілкування з рідними. Більшість людей старшого віку не чули про проведення заходів для пенсіонерів, хоча вважають їх важливими, особливо для одиноких. Отримують новини переважно з телебачення (79,2%) та соціальних мереж (66,6%), меншою мірою з радіо (40,7%) та друкованих ЗМІ (23,7%)⁴⁵.	● ефективніше задоволення критичних соціальних потреб; ● інформування щодо суті, змісту та наявності соціальних послуг; ● супровід в організації взаємодії з державними та медичними закладами, закладами культури тощо; ● наявність безпечних і безбар'єрних просторів для спілкування, створення спільнот за інтересами.

⁴⁵ За даними дослідження Громадянської мережі ОПОРА (2023 рік) 

Зважаючи на запити, які найчастіше виникають у людей старшого віку, можемо умовно розділити їх на ті, які не входять в зміст Комплексної послуги:

Запити, на які відповідає команда фахівців Комплексної послуги

- пошук середовища для проведення вільного часу: клубів за інтересами, волонтерських ініціатив та ін.;
- пошук груп психоемоційної стабілізації та підтримки психічного здоров'я; проведення заходів щодо емоційного і психологічного розвантаження, подолання стресових ситуацій, корекції поведінки, розвитку взаємовідносин із людьми, акумуляції підтримуючих можливостей соціального середовища, створення психологічного комфорту;
- допомога в позитивній соціалізації через сприяння розвитку літніх людей, активізації внутрішнього потенціалу, наявних і збережених потенційних можливостей, ресурсів, соціального капіталу, запит на навчальні курси, психоедукацію;

Запити, які потребують перенаправлення, або можуть бути задоволені через залучення волонтерської допомоги

- потреба в ремонті техніки, допомозі при налагодженні електронного зв'язку з близькими та рідними, які проживають віддалено;
- оформлення пенсії та вирішення пенсійних питань;
- оформлення інших допомог та пільг від держави чи громади;
- допомога у соціальному обслуговуванні через надання комплексу соціальних послуг.

Особливості роботи з людьми з інвалідністю

Основна ідея роботи з людьми з інвалідністю полягає в тому, що такі люди мають доступ до всіх заходів, до яких мають доступ інші жителі громади.

Опис	Що для них важливо (не в порядку пріоритетності)
Люди з інвалідністю — це ті, хто має фізичні, психічні, розумові або сенсорні порушення, які можуть ускладнювати їхню здатність до навчання, роботи, виконання різних функцій у повсякденному житті. Ці порушення можуть бути вродженими або набутими через травми, захворювання або інші причини, наприклад ампутації кінцівок, вади зору чи слуху, порушення опорно-рухового апарату тощо. Люди з інвалідністю можуть потребувати додаткової підтримки, доступу до ресурсів та послуг для того, щоб жити повноцінним життям і брати участь у соціальному, економічному та культурному житті громади. У комунікації з людьми з інвалідністю важливо дотримуватися правильної лексики.	● можливість вільно пересуватися, мати безбар'єрний доступ до установ та закладів; ● якісна психологічна та емоційна підтримка; ● турбота про фізичне здоров'я; ● спрощення отримання медичних послуг, зокрема послуг з реабілітації; ● якісна підтримка з боку їхніх родин; ● пошук роботи з гідною оплатою.

Основними запитами, з якими можуть звертатися люди з інвалідністю, є:

Запити, на які відповідає команда фахівців Комплексної послуги

- ▾ допомога прийняти новий стан функціонування тіла людини (якщо інвалідність настала нещодавно);
- ▾ пошук груп психоемоційної стабілізації та підтримки психічного здоров'я;
- ▾ участь у тренінгах, заходах, акціях центру життєстійкості;
- ▾ запит на психоедукацію;

Запити, які потребують перенаправлення або можуть бути задоволені через залучення волонтерської допомоги

- ▾ профорієнтація, перенавчання, підвищення кваліфікації;
- ▾ оформлення пенсії та вирішення пенсійних питань;
- ▾ оформлення інших допомог та пільг від держави чи громади;
- ▾ та інше.

При організації заходу для людей із порушенням зору варто врахувати такі аспекти:

- Не забувайте у реєстраційній анкеті запитувати, чи має учасник заходу особливі потреби та які саме.
- Завжди дізнавайтеся, у якій формі людина хотіла б отримати інформацію (шрифт Брайля, великий шрифт, диск, аудіокасети, флешка).
- Під час візуалізації своєї роботи використовуйте контрастні маркери та стікери.
- На всі скляні поверхні наклейте жовті кружечки, на першу та на останню сходинки – контрастну жовту стрічку.
- Надайте базові знання та навички комунікації і супроводу волонтерам і персоналу заходу.

При організації заходу для людей із порушенням слуху варто враховувати такі поради:

- Під час реєстрації на будь-який захід запитуйте про особливі потреби учасника за допомогою реєстраційної анкети.
- За потреби запросіть перекладача жестової мови.
- Основні тези заходу виводьте на електронну дошку як презентацію або фіксуйте на дошці.
- За потреби допоможіть людині зайняти відповідне місце в аудиторії.
- Персонал та волонтери заходу повинні мати базові навички комунікації з людьми з порушенням слуху.

Особливості роботи з родиною / близьким оточенням дорослих людей / дітей з інвалідністю

Опис

Людина, яка підтримує людину з інвалідністю та допомагає їй задовольняти потреби, пов'язані з фізичними, психічними, розумовими або сенсорними обмеженнями, може надавати різноманітну допомогу, зокрема догляд за людиною з інвалідністю, організацію медичного обслуговування, вирішення правових питань, забезпечення доступу до освіти, зайнятості та інших послуг соціального характеру.

Опікунство може бути формальним, коли особа призначається судом або іншими органами влади, або у форматі надання неформальної допомоги, підтримки, догляду з боку члена родини, друга або іншої людини.

Зазвичай ці люди пов'язують свої потреби з потребами підопічних. Відповідальність за інших людей впливає на їхнє ментальне та фізичне здоров'я. Респонденти описують це як «відкладене життя», де їхні власні потреби та бажання стають другорядними.

Що для них важливо (не в порядку пріоритетності)

- програми для проведення дозвілля, відпочинку; наявність безпечного простору для спілкування з людьми, які мають аналогічний досвід;
- навчання догляду, підтримки, поводження з підопічними, особливо з дітьми з інвалідністю;
- якісна психологічна підтримка, навчання навичок подолання стресу, саморегуляції тощо;
- інформування щодо суті, змісту та наявності соціальних послуг;
- підтримка та включеність у важливі події з боку громади.



Особливості роботи із сім'ями, що мають малолітніх та неповнолітніх дітей

Одним із напрямів Комплексної послуги є впровадження програм позитивного батьківства, які допомагають покращити стосунки між батьками та дітьми. Навички, які розвиваються, можуть допомогти батькам покращити комунікацію, вирішувати конфлікти, практикувати ненасильницьку дисципліну, встановлювати правила, керувати поведінковими проблемами, заохочувати ігри та якісно проводити час зі своїми дітьми. Багато корисної інформації саме для батьків фахівці можуть брати на інформаційній платформі для батьків та законних представників дітей «[Батьківство без стресу](#)» (розроблена Всеукраїнським громадським центром «Волонтер» за фінансової підтримки Представництва Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні).

Опис	Що для них важливо (не в порядку пріоритетності)
Родини, які можуть відчувати складнощі в піклуванні про маленьких дітей (0–5 років) або в спілкуванні з підлітками. Багатодітні родини. Передусім йдеться про психологічні проблеми, втому, стрес, а також про труднощі з організацією дозвілля, доступом до освіти та якісної медичної допомоги для дітей. Деякі родини можуть відчувати брак культурних та розважальних заходів, що може ускладнювати організацію дозвілля для дітей.	• якісна психологічна підтримка; • наявність безпечних і безбар'єрних просторів для спілкування, створення спільнот за інтересами; • заходи для організації дозвілля дітей; • інформація про додаткові освітні можливості для дітей, медичне обслуговування.

Основні запити, з якими можуть звертатися сім'ї з дітьми:

Запити, на які
відповідає
команда фахівців
Комплексної
послуги

- відновлення батьківсько-дитячих стосунків, налагодження взаємодії між батьками та дітьми різних вікових груп;
- підтримка дітей під час розлучення батьків;
- підтримка сімей із дітьми, чий батько чи мати перебувають у зоні бойових дій, у полоні, в окупації та ін.;
- профорієнтація підлітків, робота зі старшокласниками та формування дитячих та підліткових клубів для позашкільної роботи у галузі підтримки психоемоційної сфери дітей;
- запит на психоедукацію від батьків та фахівців громади, які працюють із дітьми та сім'ями.

Запити, які
потребують
перенаправлення

- встановлення діагнозу у батьків чи дітей;
- оформлення допомоги при народженні дитини;
- встановлення групи інвалідності та підготовка індивідуальної освітньої програми для дитини;
- догляд за новонародженою дитиною;
- та інше.



РОЗДІЛ 3.

Команда фахівців комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

У цьому розділі детально описано компетенції, якими мають володіти фахівці команди для надання Комплексної послуги, їхні функціональні обов'язки при проведенні усіх заходів, які становлять зміст Комплексної послуги. Зокрема, розглядаються організаційні питання взаємодії усіх членів команди між собою, визначення навантаження на кожного члена команди з огляду на ті напрями, які може покривати фахівець, а також планування спільної роботи, ведення документації та залучення додаткових експертів.

Основні посади та компетенції фахівців, які надають Комплексну послугу

У рамках надання Комплексної послуги з формування життєстійкості передбачене залучення команди фахівців, яка складається з таких посад: соціальний менеджер (або фахівець із соціальної роботи, який виконує обов'язки та проводить заходи, передбачені для посади соціального менеджера), фахівець із соціальної роботи, психолог (соціальна сфера). Нормативи чисельності працівників в одній команді центру життєстійкості залежать від кількості населення в територіальній громаді та варіюються від 3 до 8 працівників. Нижче описано що повинні знати і якими основними особистісними та професійними навичками мають володіти усі члени команди.

Усі фахівці, які надають Комплексну послугу, повинні керуватись у своїй роботі такими нормативно-правовим актами, як:

- [Конституція України](#) 🇺🇦;
- міжнародні документи, які стосуються прав людини, прав людей з інвалідністю, прав дитини;
- законодавство України з питань соціального захисту, надання соціальних послуг, соціальної роботи, запобігання та протидії домашньому насильству, захисту прав дитини, основ сімейного, цивільного законодавства України;
- накази Міністерства соціальної політики України з питань соціальної роботи та надання соціальних послуг.

Основними такими нормативно-правовими актами є:

1. [Закон України № 2671-VIII «Про соціальні послуги»](#) 📄
2. [Закон України № 2558-III «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»](#) 📄
3. [Закон України № 2402-III «Про охорону дитинства»](#) 📄
4. [Закон України № 2229-VIII «Про запобігання та протидію домашньому насильству»](#) 📄
5. [Закон України № 3236-VI «Про волонтерську діяльність»](#) 📄
6. [Закон України № 4223-IX «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні»](#) 📄
7. [Сімейний кодекс України](#) 📄
8. [Цивільний кодекс України](#) 📄
9. [Конвенція про права дитини](#) 📄
10. [Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод \(Європейська конвенція з прав людини\)](#) 📄
11. [Конвенція про права осіб з інвалідністю](#) 📄
12. [Постанова Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 р. № 1049 «Про реалізацію експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості»](#) 📄
13. [Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»](#) 📄
14. [Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах»](#) 📄
15. [Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 р. № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»](#) 📄
16. [Постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг»](#) 📄
17. [Постанова Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 р. № 783 «Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України»](#) 📄
18. [Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги»](#)
19. [Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг»](#) 📄
20. [Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.12.2017 № 1018-р «Про схвалення Концепції розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року»](#) 📄

21. [Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»](#) 📄
22. [Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи із сім'ями / особами, які перебувають у складних життєвих обставинах»](#) 📄
23. [Наказ Міністерства соціальної політики України від 12.06.2020 № 414 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги»](#) 📄
24. [Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.10.2023 № 390 «Про затвердження примірних форм документів та звітності для реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості»](#) 📄
25. [Наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2025 № 22 «Про внесення змін до наказу Міністерства соціальної політики України від 13.10.2023 № 390-Н»](#) 📄
26. [Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.04.2023 № 130-Н «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах»](#) 📄

Також усі фахівці повинні знати та/або володіти:

- державними стандартами соціальних послуг;
- етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи України, а саме: етичними принципами діяльності та нормами етичної поведінки⁴⁶;
- видами та переліком соціальних послуг, а також установ та організацій, що їх надають, принципами, умовами та порядком надання соціальних послуг;
- підходами до визначення складних життєвих обставин, теорією та методами соціальної роботи;
- основами психології та навичками надання першої психологічної допомоги;
- порядком і методами оцінювання індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг, вимогами до складання індивідуального плану надання соціальних послуг;
- техніками інтерв'ювання та консультування отримувачів соціальних послуг;
- принципами міжвідомчої співпраці та роботи мультидисциплінарної команди;
- принципами, процедурами та правилами проведення супервізії;
- процедурами проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;

⁴⁶ [Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України – Міністерство України у справах молоді та спорту](#) 📄

- правилами та нормами охорони праці, виробничої санітарії, засобами протипожежного захисту;
- державною мовою;
- основними принципами роботи з комп'ютером та відповідними програмними засобами.

Основними завданнями фахівців у процесі надання Комплексної послуги є⁴⁷:

- здійснення заходів, що становлять зміст Комплексної послуги (подано в Розділі 2 та розкрито в обов'язках фахівців нижче по тексту);
- надсилання повідомлення про особу / сім'ю / групу осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, до уповноважених органів надавачів соціальних послуг з метою організації надання їм відповідно до індивідуальних / сімейних потреб соціальних послуг, передбачених Класифікатором соціальних послуг;
- ведення документації з надання Комплексної послуги за формами та у строки, встановлені Мінсоцполітики, зокрема внесення відомостей про отримувачів Комплексної послуги до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (за технічної можливості).

Опис компетенцій та посадових обов'язків соціального менеджера⁴⁸

Кваліфікаційні вимоги:

- ▢ вища освіта другого рівня за ступенем спеціаліста / магістра за спеціальністю «Соціальна робота»;
- ▢ стаж роботи – не менше 2 років на посаді фахівця із соціальної роботи, соціального працівника.

Загальні компетентності такого фахівця:

- ▢ Здатність управляти діяльністю щодо соціальної роботи, власною професійною діяльністю та діяльністю інших фахівців та волонтерів.
- ▢ Здатність демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності та реалізовувати їх.
- ▢ Здатність працювати в команді, організовувати спільну діяльність, ініціювати командоутворення, сприяти згуртуванню та груповій мотивації.
- ▢ Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології задля інформування жителів громади щодо Комплексної послуги та психологічної підтримки на базі центру життєстійкості.

⁴⁷ П.33 Порядку реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості , затвердженого постановою КМУ від 03.10.2023 № 1049 

⁴⁸ Більше у професійному стандарті «Соціальний менеджер»: Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України №261 від 10.02.2021 р. 

- ↙ Здатність вчитися і бути навченим, до самоосвіти, постійного підвищення кваліфікації, а також сприяти набуттю й удосконаленню іншими фахівцями спеціальних знань і навичок у сфері соціальної роботи.
- ↙ Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, управляти різнобічною комунікацією, запобігати конфліктам та розв'язувати їх.
- ↙ Здатність до критичного мислення, аналізу, синтезу та прогнозування.
- ↙ Здатність ініціювати, розробляти та управляти соціальними змінами в межах громади, вдосконалення наявних та розроблення нових соціальних систем.
- ↙ Здатність автономно приймати обґрунтовані рішення у складних, екстрених та непередбачуваних ситуаціях.
- ↙ Здатність оцінювати процес та результат виконаної роботи, розробляти та впроваджувати дії для забезпечення якості соціальних послуг.
- ↙ Відповідність поведінки етичним принципам та стандартам соціальної роботи, забезпечення конфіденційності особистої інформації про отримувачів.
- ↙ Сильні комунікативні навички та стресостійкість при впровадженні та популяризації Комплексної послуги у громаді.

Основними трудовими функціями соціального менеджера в межах запровадження Комплексної послуги відповідно до професійного стандарту є:

1. Визначення та оцінювання потреб жителів територіальної громади у заходах Комплексної послуги.
2. Проведення інформаційно-роз'яснювальної, профілактичної та рекламної роботи щодо можливостей отримання Комплексної послуги у територіальній громаді.
3. Планування роботи команди з надання Комплексної послуги, визначення заходів та саме виконання запланованих заходів Комплексної послуги у громаді.
4. Організація та безпосереднє проведення супервізій для фахівців, які надають Комплексну послугу.
5. Організація, координація, участь у залученні ресурсів громади, моніторинг здійснення соціальної роботи та надання Комплексної послуги у територіальній громаді.
6. Розроблення пропозицій щодо вдосконалення нормативно-правового забезпечення, управління та організації соціальної роботи, прогнозних місцевих цільових програм, що передбачають здійснення соціальної роботи та надання Комплексної послуги жителям у територіальній громаді.

Опис компетенцій та посадових обов'язків фахівця із соціальної роботи (далі – ФСР)⁴⁹

Мінімальні кваліфікаційні вимоги: вища освіта першого рівня за ступенем бакалавра та спеціальністю «Соціальна робота» / «Соціальна педагогіка» (без вимог до стажу роботи).

Загальні компетентності такого фахівця:

- ▾ Здатність виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами соціальної роботи та особливостями фізичного й емоційного стану отримувачів, забезпечувати конфіденційність особистої інформації про отримувачів, навички коректного заповнення документації у різних формах.
- ▾ Сильні комунікативні навички: здатність збирати та інтерпретувати інформацію, здатність справляти позитивне перше враження, створювати атмосферу для первинного прийому різних груп населення, здатність емпатійно слухати, запитувати й відповідати, пояснювати, доводити, переконувати.
- ▾ Здатність працювати в команді, підтримувати позитивний емоційний стан в колективі та забезпечувати психологічну підтримку колегам, а також керування власними емоціями.
- ▾ Здатність налагоджувати соціальну взаємодію з усіма соціальними групами, співробітництво, управляти різнобічною комунікацією, запобігати конфліктам і розв'язувати їх, навички долати агресію з мінімальним ризиком для себе та інших.
- ▾ Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології задля участі в інформуванні отримувачів щодо заходів Комплексної послуги та всередині команди.
- ▾ Здатність до критичного мислення, аналізу, синтезу, прогнозування та реалістичного сприйняття подій.
- ▾ Здатність приймати обґрунтовані рішення, зокрема у стресових умовах, вміння вирішувати непередбачувані ситуації та приймати самостійні рішення у межах своїх повноважень.
- ▾ Здатність вчитися і бути навченим, до самоосвіти, постійного підвищення кваліфікації.

Основні трудові функції ФСР у межах надання Комплексної послуги відповідно до професійного стандарту:

1. Проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню у складні життєві обставини людей / сімей, які зазнали матеріальної, фізичної, психологічної шкоди, зокрема через бойові дії, терористичні акти, збройний конфлікт, тимчасову окупацію.

⁴⁹ Більше – у професійному стандарті «Фахівець із соціальної роботи»: [Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України №1179 від 20.06.2020 р.](#)

2. Проведення оцінювання потреб особи / сім'ї у заходах Комплексної послуги та інших послугах, сприяння у разі необхідності в установленні контакту отримувача з іншими фахівцями, службами, організаціями тощо, зокрема з питань отримання інших соціальних, медичних, реабілітаційних та/або інших послуг відповідно до потреб отримувача.
3. Планування соціальної роботи та надання Комплексної послуги, іншої соціальної допомоги, визначення методів соціальної роботи з мінімізації або подолання складних життєвих обставин особи / сім'ї, документування та облік отримувачів та запланованих і проведених заходів.
4. Організація виконання запланованих заходів Комплексної послуги в індивідуальній, сімейній та груповій формі роботи, дотримання етичних принципів при здійсненні такої роботи.
5. Прогнозування та проектування заходів Комплексної послуги, їхнього змісту та обсягу.
6. Здійснення моніторингу надання Комплексної послуги, оцінки якості та контролю за дотриманням державних стандартів соціальних послуг.
7. Організація спільної діяльності фахівців із різних галузей (закладів освіти, охорони здоров'я, соціального обслуговування, правоохоронних органів) і непрофесіоналів (зокрема волонтерів), здійснення їхньої підготовки до виконання завдань соціальної роботи, ініціювання командоутворення та координація командної роботи.
8. Підготовка пропозицій щодо розвитку соціальних послуг у територіальній громаді, участь у розробленні програм соціально-економічного розвитку громади в межах повноважень, організація залучення наявних фінансових, матеріальних та інших можливостей громади для підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Опис компетенцій та посадових обов'язків психолога⁵⁰

Мінімальні кваліфікаційні вимоги: вища освіта першого рівня за ступенем бакалавра за спеціальністю «Психологія» / «Практична психологія» без вимог до стажу роботи.

Загальні компетентності (крім професійних компетентностей психолога⁵¹):

- ▣ Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, аналітичне мислення.
- ▣ Здатність виявляти, визначати та виробляти варіанти вирішення проблем, вміння аналізувати життєву ситуацію людини / сім'ї, щоб визначити стратегії психологічної роботи з ними.

⁵⁰⁻⁵¹ Більше — у професійному стандарті «Практичний психолог (соціальна сфера)» [Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України № 211 від 03.02.2021 р](#)

- ▾ Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, оперативно вирішувати нестандартні кризові ситуації і вживати відповідних заходів у межах своїх повноважень.
- ▾ Здатність генерувати нові ідеї (креативність) для розв'язання завдань професійної діяльності, розробляти та аргументувати шляхи подолання психологічних проблем з метою вироблення в отримувачів Комплексної послуги навички життєстійкості.
- ▾ Здатність обирати ефективні методи психологічної підтримки осіб / сімей, застосовувати новітні технології та інновації у професійній діяльності.
- ▾ Здатність ефективно взаємодіяти в моно- та мультидисциплінарних командах.
- ▾ Здатність здійснювати аналіз результативності психологічної роботи з отримувачами Комплексної послуги, бути критичним та самокритичним.
- ▾ Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, керувати власними емоціями, виконувати свою професійну діяльність з дотриманням етичних стандартів та принципів, забезпечувати конфіденційність особистої інформації.

Основні трудові функції психолога в межах надання Комплексної послуги відповідно до професійного стандарту:

1. Організація та надання психологічної профілактики, діагностики та допомоги особам / сім'ям, які звертаються по психологічну допомогу, різних вікових та соціальних груп; визначення форм, методів, засобів, термінів та процедур проведення діагностики та корекції психологічного стану та поведінки у повсякденному житті для набуття навичок самостійного подолання стресових ситуацій; пошук внутрішніх та зовнішніх особистісних ресурсів осіб / сімей, які допомагають активізувати здатність до відновлення психологічного стану та запобігання розвитку постстресових розладів.
2. Надання психологічної підтримки / допомоги людям у стані дистресу, гострих стресових реакцій та гострих стресових розладів, викликаних травматичними подіями, а також при ознаках психологічної (психічної) травми, посттравматичного стресового розладу (ПТСР) тощо.
3. Здійснення моніторингу, оцінка ефективності виконання індивідуального плану людини / сім'ї в межах надання Комплексної послуги.
4. Взаємодія із суб'єктами соціальної роботи (установами / закладами) та іншими заінтересованими сторонами.
5. Проведення просвітницької, інформаційно-консультативної та роз'яснювальної роботи, зокрема психоедукації (просвіти з питань психічного здоров'я), для створення безпечного психологічного середовища, зокрема навчання прийомів емоційного та психологічного розвантаження, релаксаційних технік та методів саморегуляції, формування мотивації до праці, розвиток нових поведінкових моделей

адаптації для психологічного відновлення та повноцінного функціонування.

6. Організація роботи груп самодопомоги та взаємодопомоги, зокрема за принципом «рівний – рівному», клубів за інтересами в рамках групової форми надання соціально-психологічної допомоги, зокрема просвітницьких та профілактичних батьківських / сімейних клубів.
7. Впровадження інноваційних методів у процесі організаційно-методичної роботи.

Спеціалізація фахівців та розподіл функціональних обов'язків у команді

Як і було згадано, залежно від чисельності жителів територіальної громади, в якій працюватиме команда фахівців для надання Комплексної послуги, кількість фахівців в команді відрізнятиметься. Передбачається нормальна тривалість робочого часу на тиждень на одного фахівця, а отже, фізично фахівців у команді може бути більше, може бути запроваджене чергування за відповідного планування спільної роботи.

Для зручності усі команди фахівців можна поділити за розміром на великі, середні та малі. Відповідно великі команди нараховуватимуть 7-8 фахівців, середні – 5, малі – 3-4 фахівці.

Нижче описано функціональні обов'язки залежно від можливої спеціалізації фахівця у команді. Важливо зауважити, що у командах, де фахівців більше, можна закріплювати меншу кількість функціональних обов'язків за кожним фахівцем. Проте кількість отримувачів у командах із меншою чисельністю, а відповідно і кількість заходів буде меншою, тому загальне навантаження на фахівців усіх команд є приблизно однаковим.



Функціонал фахівців у різних командах:

Соціальний менеджер

Велика команда

- Організовує роботу команди,
- забезпечує роботу в громаді,
- виконує представницьку функцію в громаді та поза її межами (на регулярній основі),
- забезпечує співпрацю з іншими відомствами, органами, установами та організаціями в громаді,
- виявляє потреби громади в групових заходах, вивчає запити на проведення групових заходів,
- забезпечує команду ресурсами для роботи (зокрема волонтерським ресурсом),
- координує волонтерську діяльність у громаді,
- залучає інших фахівців до проведення навчань,
- виконує роль тренера за напрямками, якими володіє,
- підключається до реагування на складні випадки тощо.

Середня команда

- Організовує роботу команди,
- забезпечує роботу в громаді,
- виконує представницьку функцію в громаді та поза її межами (на регулярній основі),
- забезпечує співпрацю з іншими відомствами, органами, установами та організаціями в громаді,
- виявляє потреби громади в групових заходах, вивчає запити на проведення групових заходів,
- забезпечує команду ресурсами для роботи (зокрема волонтерським ресурсом),
- координує волонтерську діяльність у громаді,
- залучає інших фахівців до проведення навчань,
- виконує роль тренера за напрямками, якими володіє,
- проводить аналіз інформації про наявні або відсутні ресурси в громаді для різних потреб отримувачів,
- підключається до реагування на складні випадки тощо.

Мала команда

- Організовує роботу команди,
- забезпечує роботу в громаді,
- виконує представницьку функцію в громаді та поза її межами (на регулярній основі),
- забезпечує співпрацю з іншими відомствами, органами, установами та організаціями в громаді,
- виявляє потреби громади в групових заходах, вивчає запити на проведення групових заходів,
- забезпечує команду ресурсами для роботи (зокрема волонтерським ресурсом),
- координує волонтерську діяльність у громаді,
- залучає інших фахівців до проведення навчань,
- виконує роль тренера за напрямками, якими володіє,
- підключається до реагування на складні випадки,
- проводить аналіз інформації про наявні або відсутні ресурси в громаді для різних потреб отримувачів,
- долучається до формування та проведення груп взаємодопомоги в громаді у ролі тренера, модератора тощо.

Фахівець із соціальної роботи 1

Велика команда

- проводить інформування та забезпечує первинний контакт, проводить анкетування учасників заходів та клієнтів,
- проводить оцінку потреб,
- надає першу психологічну допомогу (за потреби),
- відповідає за поширення інформації на різних ресурсах про Комплексну послугу та можливості для жителів громади,
- проводить набір учасників на групові заходи тощо.

Середня команда

- проводить інформування та забезпечує первинний контакт, проводить анкетування учасників заходів та клієнтів,
- проводить оцінку потреб,
- виявляє бар'єри і наявні ресурси в громаді для різних потреб отримувачів
- надає першу психологічну допомогу (за потреби),
- відповідає за поширення інформації на різних ресурсах про Комплексну послугу та можливості для жителів громади,
- проводить набір учасників на групові заходи тощо
- виконує роль тренера за певними напрямками тощо.

Мала команда

- проводить інформування та забезпечує первинний контакт, проводить анкетування учасників заходів та клієнтів,
- проводить оцінку потреб,
- надає першу психологічну допомогу (за потреби),
- відповідає за поширення інформації на різних ресурсах про Комплексну послугу та можливості для жителів громади,
- проводить набір учасників на групові заходи;
- виконує роль тренера та організатора базових тренінгів (психоедукація, профілактика емоційного та професійного вигорання, «Самодопомога +» та ін.),
- організовує / проводить тренінг за програмами позитивного батьківства, батьківські клуби, підтримує сім'ї, подружжя, батьків
- організовує та проводить групи взаємодопомоги,
- координує волонтерські активності тощо.

Фахівець із соціальної роботи 2

Велика команда	Середня команда	Мала команда
виконує роль організатора та тренера базових тренінгів (психоедукація, профілактика емоційного та професійного вигорання, «Самодопомога +» та ін.).	- виконує роль організатора та тренера базових тренінгів (психоедукація, профілактика емоційного та професійного вигорання, «Самодопомога +» та ін.), - виконує роль організатора та тренера програми позитивного батьківства, батьківських клубів, підтримує сім'ї, подружжя, батьківства, - організовує та проводить групи взаємодопомоги, - координує волонтерські активності.	не передбачено у громадах до 5000 мешканців

Фахівець із соціальної роботи 3

Велика команда	Середня команда	Мала команда
виконує роль організатора та тренера програми з позитивного батьківства, батьківські клуби, підтримує сім'ї, подружжя, батьків	не передбачено у громаді до 100 тисяч мешканців	не передбачено у громадах до 5000 мешканців

Фахівець із соціальної роботи 4

Велика команда	Середня команда	Мала команда
- організовує та проводить групи взаємодопомоги, - координує волонтерські активності, - проводить аналіз інформації про наявні ресурси в громаді для різних потреб отримувачів.	не передбачено у громаді до 100 тисяч мешканців	не передбачено у громадах до 5000 мешканців

Психолог 1

Велика команда	Середня команда	Мала команда
➤ проводить заходи, що спрямовані на підтримку ресурсності жителів, формування навичок стресостійкості.	➤ проводить заходи, що спрямовані на підтримку ресурсності жителів, формування стресостійкості, позитивне батьківство, ➤ працює із випадками, де є труднощі у вихованні дітей, конфлікти у подружжі, ➤ проводить індивідуальне консультування клієнтів (у разі потреби), ➤ забезпечує консультування людей, які постраждали від домашнього та гендерно зумовленого насильства тощо.	➤ проводить заходи, що спрямовані на підтримку ресурсності жителів, формування стресостійкості, позитивне батьківство, ➤ працює із випадками, які передбачають труднощі у вихованні дітей, конфлікти у подружжі, ➤ забезпечує консультування людей, які постраждали від домашнього та гендерно зумовленого насильства, ➤ проводить індивідуальне консультування клієнтів (у разі потреби) тощо.

Психолог 2

Велика команда	Середня команда	Мала команда
➤ готує та проводить заходи у сфері роботи з травмою, втратою, горюванням, ➤ консультує сім'ї військовослужбовців тощо.	➤ готує та проводить заходи з роботи з травмою, втратою, горюванням, ➤ консультує сім'ї військовослужбовців тощо.	не передбачено у громадах до 5000 мешканців

Психолог 3 (сімейний, дитячий, підлітковий психолог)

Велика команда	Середня команда	Мала команда
➤ проводить батьківські, сімейні клуби, ➤ працює із випадками, в яких є труднощі у вихованні дітей, конфлікти у подружжі, ➤ забезпечує консультування сімей / людей, які постраждали від домашнього та гендерно зумовленого насильства тощо.	не передбачено у громаді до 100 тисяч мешканців	не передбачено у громадах до 5000 мешканців

Взаємодія фахівців у команді та розподіл відповідальності в команді

З огляду на комплексний характер соціальної послуги з формування життєстійкості необхідна сильна координація в команді фахівців. Взаємодія фахівців Комплексної послуги відбувається за погодженим у команді алгоритмом, відповідно до тих обов'язків фахівців, які передбачені законодавством та методичними рекомендаціями.

Особливо важливим та таким, що сприятиме координації та підвищенню ефективності, а отже, і якості роботи, зменшенню фрагментації та кращому наданню послуги, є напрацювання таких алгоритмів:

1. Процес прийому отримувачів Комплексної послуги, під час якого визначається, якої підтримки потребує потенційний отримувач і яким чином він отримає доступ до неї.
2. Механізм перенаправлення до зовнішніх служб для забезпечення того, щоб люди отримували скоординовану підтримку від надавачів різних послуг.
3. Регулярні зустрічі команди (включно з усією командою фахівців Комплексної послуги та іншими надавачами послуг, розташованими в центрі життєстійкості), на яких обговорюватимуться питання координації.
4. Розробка, планування, моніторинг та коригування послуг і програм здійснюються таким чином, щоб усі залучені фахівці мали спільне бачення та прагнули спільних результатів.

Загальний алгоритм взаємодії фахівців при індивідуальній роботі з отримувачами послуг можна окреслити так: фахівець із соціальної роботи зустрічає клієнтів та проводить оцінку потреб, у разі виявлення потреби отримувача у залученні психолога скеровує такого отримувача до психолога, спільно з психологом та отримувачем записує клієнта на консультацію або групу, після цього психолог бере участь у складанні індивідуального плану, інформує про стан виконання заходів відповідно до свого напрямку роботи, повідомляє ФСР про виявлені обставини загрози життю / здоров'ю, жорсткого поведіння тощо дорослої людини / дитини задля відповідного реагування. Соціальний менеджер не є залученим до першої зустрічі з клієнтами, первинного консультування чи проведення оцінки їхніх потреб (це не стосується виняткових випадків, коли потрібно замінити когось із фахівців або випадок можна класифікувати як складний). Натомість він в першу чергу планує та координує роботу всієї команди, спілкується з іншими організаціями та службами, а також може залучатись до розв'язання складних випадків клієнтів, конфліктних ситуацій тощо.

Прикладом алгоритму взаємодії фахівців у центрі життєстійкості може бути модель через шлях отримувача послуги за матрицею RACI.

Матриця RACI — інакше «матриця відповідальності» — використовується для розмежування відповідальності та представлена таким розподілом ролей у команді:

- **відповідальний (R • Responsible)** — член команди, який виконуватиме роботу над завданням;
- **підзвітний (A • Accountable)** — член команди, який несе відповідальність за успішне виконання завдання і є особою, яка приймає рішення. Тільки одна зацікавлена сторона отримує таке завдання;
- **зацікавлена сторона (C • Consulted)** — зацікавлена особа (фахівець команди), яку попросять надати думку або інформацію про завдання та залучать до консультування у процесі виконання завдання;
- **поінформована (I • Informed)** — зацікавлена особа, яка слідкує за виконанням завдання та повідомляє про його результати.

Приклад розподілу відповідальності між членами малої команди Комплексної послуги*

* Розподіл обов'язків є умовним і може відрізнитись у кожній команді. Шлях отримувача послуги відповідає етапам ведення випадку згідно із Законом України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII.

	Соціальний менеджер	Фахівець із соціальної роботи (ФСР)	Психолог	Коментар
При індивідуальній роботі				
Крок 1. Звернення клієнта чи повідомлення до надавача Комплексної послуги (звернення клієнта чи повідомлення від інших установ, закладів чи організацій може бути усним або письмовим)	A	R	I	Фахівець соціальної роботи — це перший спеціаліст, який зустрічає клієнта в центрі життєстійкості. Під час зустрічі клієнта та фахівця команди необхідно врахувати особливості роботи із конкретною цільовою групою клієнтів.

	Соціальний менеджер	Фахівець із соціальної роботи (ФСР)	Психолог	Коментар
При індивідуальній роботі				
Крок 2. Проведення оцінки потреб особи чи сім'ї, щоб визначити, яких соціальних послуг, соціальної допомоги та методів втручання вони потребують в межах Комплексної послуги	A	R	C	Проведенням оцінки потреб особи / сім'ї у здійсненні певних заходів займається фахівець із соціальної роботи. Психолог може залучатися у процесі проведення оцінки та при складанні індивідуального плану роботи з клієнтом. Соціальний менеджер загалом є відповідальним за здійснення належної роботи з отримувачем послуги та надання йому кваліфікованої підтримки та супроводу.
Крок 3. Складання індивідуального плану роботи з клієнтом та укладання договору про надання Комплексної послуги	AI	R	RC	У процесі складання індивідуального плану роботи з клієнтом основну роль відіграє ФСР, водночас залучають психолога та соціального менеджера, які можуть розповісти клієнтові про наявні групові заходи та можливість розпочати нові формати групової роботи.

	Соціальний менеджер	Фахівець із соціальної роботи (ФСР)	Психолог	Коментар
--	---------------------	-------------------------------------	----------	----------

При індивідуальній роботі

Крок 4. Взаємодія з іншими установами, закладами та організаціями, що надають соціальні, освітні, медичні, реабілітаційні та інші послуги	R	АС	ІС	Взаємодію між командою центру життєстійкості та іншими установами, закладами та організаціями забезпечує соціальний менеджер за межами конкретного випадку. На початку рекомендовано, аби соціальний менеджер налагодив співпрацю з іншими надавачами послуг у громаді (шляхом підписання меморандуму, договору, офіційного листування). Соціальний менеджер та представник надавача соціальних послуг в усному чи письмовому порядку (розділ у меморандумі чи договорі) домовляються, яким чином відбувається перенаправлення клієнта та моніторинг включення усіх зацікавлених сторін у ведення випадку отримувача послуги.
--	---	----	----	---

	Соціальний менеджер	Фахівець із соціальної роботи (ФСР)	Психолог	Коментар
--	---------------------	-------------------------------------	----------	----------

При індивідуальній роботі

Крок 5. Оцінка ефективності надання Комплексної послуги	А	RI	RI	У процесі проведення оцінки ефективності надання Комплексної послуги важливу роль відіграє саме соціальний менеджер, який відповідає за моніторинг надання соціальної послуги на всіх рівнях (детальніше – в Розділі 4). Водночас фахівець із соціальної роботи та психолог надають усю необхідну інформацію соціальному менеджеру для здійснення оцінки ефективності та моніторингу. Після проведеної оцінки та моніторингу соціальний менеджер надає зворотний зв'язок команді, щоб підвищити якість та ефективність надання послуги.
--	---	----	----	--

	Соціальний менеджер	Фахівець із соціальної роботи (ФСР)	Психолог	Коментар
При груповій роботі				
Клієнт вперше потрапив на груповий захід у будь-якому форматі	AI	R	I	Клієнт може завітати вперше у центр життєстійкості саме на груповий захід за запрошенням. Зустрічає та інформує таких людей фахівець із соціальної роботи. Також одним із заходів індивідуального плану роботи з клієнтом можуть бути групові заходи. ФСР, який здійснює ведення випадку клієнта, рекомендує йому участь у групових заходах центру, які відповідають його запиту. Також фахівець із соціальної роботи повинен надати клієнту повну інформацію про групові заходи, які він рекомендує відвідати, хто їх проводить та графік їхнього проведення.
Організація і проведення групових заходів	RACI	RI	RI	Групові заходи можуть проводитися самим фахівцем із соціальної роботи, соціальним менеджером чи психологом. У разі, якщо групові заходи проводить інший член команди, ФСР повинен надати йому чи їй інформацію про потенційного клієнта за наявності. Якщо ФСР чи психолог помічають, що є запит на певний вид групових заходів, які ще не проводяться в центрі, вони повинні дати інформацію соціальному менеджеру для обговорення цього питання при плануванні роботи центру.

	Соціальний менеджер	Фахівець із соціальної роботи (ФСР)	Психолог	Коментар
При груповій роботі				
Якщо групові заходи не покривають всі потреби та запити клієнта	C	RA	RC	У разі, коли отримувач послуги прийшов на груповий захід і соціальний менеджер, ФСР чи психолог, які проводять групові заходи, виявили потребу вирішення його життєвої ситуації, зниження рівня емоційної напруги тощо, вони можуть порекомендувати клієнту більш тривалу роботу у форматі ведення випадку та співпраці зі ФСРом. Надавач соціальних послуг та соціальний менеджер повинні пересвідчитися у тому, що персонал центру життєстійкості вміє виявити таку потребу у клієнта та правильно рекомендувати йому співпрацю із ФСР. До роботи над веденням випадку також важливо залучити інших членів сім'ї, якщо виклики клієнта пов'язані із налагодженням стосунків із сім'єю чи близьким оточенням.
Запит чи потреба клієнта передбачає залучення більшої команди фахівців; для цього фахівцями Комплексної послуги здійснюється пере-направлення до інших надавачів соціальних, медичних, адміністративних, правничих чи інших послуг	R	AC	IC	У разі, коли клієнт відвідує групову роботу чи є учасником групових заходів у рамках ведення випадку, можуть виникнути ситуації, коли ведучий групової роботи чи фахівець із соціальної роботи, який веде цей випадок, виявляють необхідність залучення додаткових спеціалістів до роботи з клієнтом. Така ситуація може виникнути, коли клієнт потребує не лише психосоціальної підтримки, а й вирішення певних соціальних чи інших потреб (пошуку роботи, влаштування дітей у дитсадок, школу та ін.). У такому разі соціальний менеджер повинен забезпечити взаємодію з іншими установами, закладами та організаціями, які надають інші послуги та перескерувати клієнта для отримання Комплексної підтримки.

Також взаємодія між фахівцями може відображатись у спільному плані роботи команди фахівців. Приклад такого плану можна знайти у [Додатку 6](#).

Що робити, якщо клієнт відмовляється від роботи з певним фахівцем?

Можуть виникнути випадки, коли отримувач послуги відмовляється від взаємодії з кимось із команди центру. Це може бути пов'язане з низкою факторів:

- ▢ фахівець та отримувач послуги знайомі;
- ▢ клієнт не бажає співпрацювати з фахівцем через різницю у поглядах, статі тощо;
- ▢ клієнту не комфортно співпрацювати з фахівцем через низку інших причин.

Такі випадки є поодинокими, проте важливо реагувати на запит клієнта і фіксувати обставини таких випадків (наприклад, у **Журналі обліку роботи** в примітках). Для вирішення ситуації, яка склалась, рекомендується скерувати клієнта до іншого фахівця в команді надавача Комплексної послуги або в разі відсутності достатньої кількості фахівців перенаправити отримувача послуги до іншого надавача психосоціальної допомоги в громаді, який має відповідну компетенцію та можливості.

Організація ведення документації в команді фахівців

Відповідальність за ведення та збереження документів з обліку отримувачів послуг та проведеної роботи (далі – первинна документація), а також захист від дій, які можуть призвести до випадкових або умисних змін чи знищення інформації, що міститься в облікових документах, **несе керівник надавача** Комплексної послуги. Кожен із фахівців команди, незалежно від посади, зобов'язаний постійно документувати роботу з клієнтом, користуючись формами, затвердженими центральними органами виконавчої влади, завіряти ці форми своїм підписом, окрім анкет (вхідної та зворотного зв'язку), які заповнює отримувач послуги. Заповнені документи з обліку роботи включають до номенклатури справ надавача, яка сформована / затверджена надавачем самотійно⁵².

Не допускається ставити підпис на документах замість клієнта, проте можна надавати додаткові роз'яснення отримувачу, як самотійно заповнити необхідну документацію або заповнювати документацію зі слів клієнта з відповідною приміткою.

⁵² Детальніше про регулювання змісту та організації процесів з діловодства можна дізнатись у [Наказі Міністерства юстиції України №10000/5 від 18.06.2015 р. «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях»](#).

Кожен фахівець повинен дотримуватись принципу конфіденційності та несе відповідальність за збереження відомостей, зокрема персональних даних отримувачів послуги, які містяться в документах з обліку роботи згідно з чинним законодавством. На практиці принцип конфіденційності означає, що усі ці дані, включно з прізвищем, ім'ям, адресою проживання, контактними номерами, соціальним статусом, життєвою ситуацією (у поєднанні з ім'ям) тощо, не дозволяється переповідати стороннім особам, зокрема членам родини фахівця та іншим колегам, які не дотичні до роботи з клієнтом, а усі документи, що містять ці дані, зберігаються в папках у зачиненій шафі або сейфі. Заповнені документи не можна залишати на столі / рецепції.

Під час експериментальних проєктів документація зберігається згідно з умовами договору між замовником і виконавцем — до завершення проєкту та відповідних перевірок, аудитів тощо. Після закінчення встановлених строків зберігання облікові документи підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом⁵³.

Під час зміни керівника надавача облікові документи та інформацію, яка міститься у них, передають відповідно до вимог, визначених Мін'юстом⁵⁴.

Фахівці обмінюються інформацією щодо отримувачів послуги всередині команди, виключно якщо це потрібно для виконання професійних повноважень у межах посадових обов'язків. При цьому інформація про проведену роботу психологом має лишатися конфіденційною. Якщо фахівець перебуває на лікарняному, звільнився або відсутній на роботі за інших обставин, він обов'язково має передавати інформацію про отримувачів послуги та проведену з ними роботу тим фахівцям, які перебувають на роботі. Це потрібно для того, щоб клієнт вчасно отримав підтримку і йому не довелося повторно надавати свої дані та розповідати про свої обставини.

Забезпечення права на анонімність отримувача Комплексної послуги

Можуть виникнути випадки, коли отримувач послуги не бажає вказувати свої персональні дані у первинній документації, зокрема у вхідній анкеті, з різних причин. У такому разі доречно:

- ▾ поінформувати клієнтів про те, як саме забезпечується конфіденційність наданих ними даних, до того ж саме паспортні дані (серія та номер) вказуються лише у договорі про надання Комплексної послуги (юридичний документ) при індивідуальній формі роботи і більше нікуди не копіюються (підказка — для оформлення такого договору достатньо переглянути оригінал паспорта отримувача, долучати копію до договору не обов'язково);

⁵³⁻⁵⁴ Детальніше про регулювання змісту та організації процесів з діловодства можна дізнатись у [Наказі Міністерства юстиції України №10000/5 від 18.06.2015 р. «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях»](#). 

- ▶ пояснити отримувачу, з якою метою ви запитуете ці дані – 1) щоб могли якісно надати Комплексну послугу; 2) хоча для отримувача послуга є безкоштовною, роботу фахівців, витратні матеріали тощо оплачують, і для підтвердження використаних коштів потрібно відзвітувати, кому було надано цю послугу;
- ▶ пам'ятати про те, що заповнена документація є підтвердженням не лише наданих послуг і затраченого часу фахівця, але й може бути використана для захисту прав самих фахівців у разі виникнення різних конфліктних ситуацій.

Якщо після усієї наданої інформації людина все одно відмовляється заповнювати вхідну анкету, фахівцям рекомендується діяти за таким алгоритмом:

1. Надавати послугу анонімно, при цьому клієнт заповнює вхідну анкету, не вказуючи персональні дані (зокрема номер телефону – отримувач Комплексної послуги може надати номер телефону когось із близьких (якщо у нього від них є на це згода)). Надавати послугу анонімно можна не довше ніж 1 місяць.
2. Після заповнення вхідної анкети фахівець додає її до інших анкет та вносить дані до Журналу обліку індивідуальної роботи, ставлячи у кодуванні номера справи додаткову позначку «А» («анонімно») або використовуючи спеціальне кодування для обліку анонімних клієнтів. Наступного разу, коли людина приходить до фахівців, вона не зобов'язана знову заповнювати анкету.
3. Якщо після вирішення конкретної проблеми в отримувача залишилися інші питання, які потребують вирішення і підтримки фахівців, йому / їй пропонується продовжувати співпрацю із зазначенням персональних даних у первинній документації (крім певних категорій людей, розголошення / висвітлення персональної інформації щодо яких може становити загрозу національній безпеці, життю / здоров'ю клієнта та членів його сім'ї).

При груповій роботі не передбачена анонімність учасників групових заходів (учасники завжди зазначають свої персональні дані та надають згоду на обробку таких даних).

Оформлення документації для роботи з малолітніми / неповнолітніми дітьми в рамках надання Комплексної послуги

Для роботи як в індивідуальній, так і в груповій формі з малолітніми (від 3 років) або неповнолітніми (до 18 років) дітьми, окрім усієї типової документації, в обов'язковому порядку використовується форма «Згода батьків» (Додаток 2), яку особисто заповнюють батьки / один із батьків⁵⁵ або інший законний представник дитини.

⁵⁵ Якщо другий із батьків помер, позбавлений батьківських прав та за інших умов, за яких неможливо отримати згоду (до справи додаються копії документів, які підтверджують такі обставини) з урахуванням положень Сімейного кодексу України та законодавства в цілому.

Якщо до фахівців у центрі життєстійкості звертається неповнолітня дитина, яка залишилася без догляду з боку батьків, опікунів, піклувальників чи законних представників, фахівці команди одразу (невідкладно) мають звернутися до служби у справах дітей у своїй територіальній громаді та подбати про безпеку дитини до прибуття представників такої служби.

Зауважте, що вчителі, вихователі або представники адміністрації навчальних закладів не мають права надавати згоду на отримання Комплексної послуги, психологічної підтримки чи допомоги своїми учнями (окрім випадків, коли вони є законними представниками дітей, яким буде надаватись Комплексна послуга).

Згода від батьків, опікунів або законного представника може бути написаною один раз на певний термін. У ній мають бути описані ті типи заходів, зокрема в груповому форматі, в яких дитина братиме участь у межах надання Комплексної послуги. Рекомендовано отримувати згоду від батьків чи законних представників дитини на термін до 3 місяців або на термін дії договору про надання Комплексної послуги (у разі його укладання). Згода також може містити окремий пункт про згоду батьків чи законного представника дитини на проведення фото- та/або відеозйомки дитини та використання фото / відео дитини в публікаціях у соціальних мережах чи інших публічних матеріалах. Якщо така фіксація проведення заходів і розміщення таких матеріалів передбачена / запланована – цей пункт є обов'язковим.

Варто зазначити, що у фокусі уваги фахівців команди Комплексної послуги має бути сім'я, тобто контекст, в якому перебуває дитина, бо найкращий спосіб допомогти дитині – це надати своєчасну та кваліфіковану підтримку її сім'ї. Часто батьки не усвідомлюють, що допомога в першу чергу потрібна їм самим і працювати над змінами необхідно всім членам родини.

При проведенні індивідуальної роботи з дітьми доцільно використовувати сімейно орієнтований підхід, недоцільно ізолювати батьків або законних представників дітей від основного процесу надання підтримки дитині за умови дотримання принципу конфіденційності між фахівцями та дітьми. Порушення принципу конфіденційності допустиме виключно у випадках загрози життю та/або здоров'ю дітей, жорстокого поводження з дітьми – у такому випадку фахівець / фахівці команди Комплексної послуги діють відповідно до Порядку забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема дітей, які постраждали від жорстокого поводження, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585⁵⁶, зокрема: невідкладно, у строк, що не перевищує однієї доби, звернутися / повідомити (в усній та (або) в письмовій формі, в тому числі із застосуванням засобів електронної комунікації) органам Національної поліції та службі у справах дітей за місцем виявлення та (або) проживання (перебування) такої дитини.

⁵⁶ [Постанова Кабінету міністрів України від 1 червня 2020 року №585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах»](#) 

У разі, якщо дитина звернулась самотійно без присутності батьків / законного представника, але потребує психосоціальної підтримки чи допомоги, найкращим способом захистити дитину та надати їй вчасну підтримку можуть бути такі заходи:

- ▢ поширення інформації серед дітей про Національну дитячу гарячу лінію, яка станом на час підготовки цих рекомендацій надає консультації в телефонному та онлайн-режимах у будні з 12:00 до 20:00 години. Короткий номер 116 111 (безкоштовно з мобільних телефонів), 0 800 500 225 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів);
- ▢ проведення психоедукаційної роботи з батьками та забезпечення згоди від батьків на надання консультацій їхнім дітям у разі виникнення такої необхідності;
- ▢ налагодження співпраці зі спеціалізованими службами у громаді, які консультують у випадках насильства, а також підписання договору / угоди про співпрацю та взаємодію зі службою у справах дітей, який може сприяти швидкій взаємодії та наданню дитині вчасної психологічної допомоги;
- ▢ відповідно до Порядку забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема дітей, які постраждали від жорстокого поводження, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585⁵⁷, зокрема: у разі виявлення дитини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, не пов'язаних безпосередньо із жорстоким поводженням із нею або загрозою життю чи здоров'ю дитини, надіслати протягом трьох робочих днів повідомлення до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення (органу соціального захисту населення) та копію цього повідомлення до служби у справах дітей за місцем проживання (перебування) дитини.

Політика захисту⁵⁸

Важливо пам'ятати, що **насильство** може відбуватися будь-де, органу особисто та онлайн, і може бути як нещодавнім, так і давнім. Спеціально розроблена політика захисту передбачає зобов'язання фахівців, волонтерів запобігати, розпізнавати, повідомляти та реагувати на будь-які проблеми, пов'язані із забезпеченням захисту як дітей, так і дорослих.

В основі такої політики — принцип надання пріоритету найкращим інтересам кожної дитини, тобто «задоволення індивідуальних потреб дитини відповідно до її віку, статі, стану здоров'я, особливостей розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної та етнічної належності з урахуванням думки дитини»⁵⁹. Водночас дорослі також можуть наражатись на ризик насиль-

⁵⁷ [Постанова Кабінету міністрів України від 1 червня 2020 року №585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах»](#)

⁵⁸ Зразок політики захисту, який може бути укладено в центрі життєстійкості. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посіб. у 2 ч.; Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрович. [Додаток 2. Інструкція для працівників закладів охорони здоров'я щодо виявлення дітей, які страждають від жорстокого поводження.](#)

⁵⁹ Петрович, Ж. В. (2014) Найкращі інтереси дитини: сутність і шляхи забезпечення. Наукові записки. Серія «Психолого-педагогічні науки», 3. с. 70–74.

ства, жорстокого поводження та експлуатації і також можуть потребувати захисту.

Для реалізації захисту клієнтів фахівці мають проактивно забезпечувати безпеку дітей та дорослих, реагуючи на будь-які їхні занепокоєння та повідомлення про всі випадки насильства, а також шляхом розкриття інформації поліції, соціальним службам та іншим установам відповідно до національного законодавства та міжнародної практики. Детальніше про алгоритм дій уже згадувалось в розділі 2 в підрозділі «Індивідуальна та сімейна форма роботи з клієнтом».

Усі фахівці та волонтери центру **зобов'язані** ознайомитись із цією політикою і дотримуватися її без будь-якої дискримінації. Ця політика має бути підкріплена процедурами, навчанням з протидії будь-яким видам насильства та іншою підтримкою для її реалізації. Всім представникам надаються повноваження розпізнавати, реагувати, повідомляти та реєструвати проблеми та інформацію від жертв насильства, експлуатації, нехтування та жорстокого поводження.

Політика захисту може бути розроблена надавачем Комплексної послуги, проте обов'язково повинна містити таку інформацію:

- ▾ що саме вважається насильством, наругою та експлуатацією, які види насильства бувають, якими є маркери насильства;
- ▾ куди може звернутися людина, якщо вона постраждала від насильства, зокрема в процесі надання Комплексної послуги, або стала свідком вчинення насильства іншими людьми;
- ▾ етапи розслідування випадку насильства, наруги та експлуатації, дотримання конфіденційності та ін.

Важливо, щоб політика захисту отримувача послуги була у вільному доступі для всіх клієнтів, фахівців, партнерів та волонтерів Комплексної послуги, а механізм звернення був максимально зрозумілим для будь-якого клієнта.

Особливості підбору тренерів та експертів для проведення заходів

Залучення тренерів із команди фахівців Комплексної послуги

Члени команди Комплексної послуги мають пройти спеціалізоване навчання (зазвичай у форматі кількаденного тренінгу) для залучення у ролі тренера до проведення тренінгових заходів для жителів громади. Такі тренінги можуть мати різні спеціалізації та потребувати різного рівня підготовки фахівців.

Наприклад, тренінг, який стосується формування соціальних навичок отримувача послуги, сприяє соціальним трансформаціям, набуттю нових

знань та соціальних змін, може здійснюватися фахівцем із соціальної роботи чи соціальним менеджером. Тренінги, які передбачають оцінку поведінки інших членів сім'ї, її розуміння, емоційних реакцій, навички формування життєстійкості та інших психологічних характеристик, повинні проводитися психологом, який має відповідну освіту, досвід та сертифікацію.

Наприклад, **фахівець із соціальної роботи** може проводити такі тренінги: «Самодопомога +», «Основи роботи з травмою та розвиток стресостійкості», «Адаптація ветеранів в робочому колективі та цивільному житті», інші тренінги та навчання відповідно до потреб і запитів громади.

Психолог може проводити такі тренінги: «Надання першої психологічної допомоги», «Самодопомога +», «Універсальний тренінг підтримки психічного здоров'я», інші тренінги та навчання на психологічну тематику відповідно до власної спеціалізації, потреб громади чи конкретної цільової аудиторії.

Соціальний менеджер може проводити такі тренінги: «Основи командної взаємодії», «Запобігання професійному та емоційному вигоранню в колективі», інші тренінги та навчання відповідно до потреб та запитів громади.

Варто відзначити, що, як правило, над організацією, підготовкою та проведенням тренінгу на одну тему працюють двоє фахівців, наприклад психолог та соціальний менеджер чи психолог і фахівець із соціальної роботи. Тому чіткого розмежування між фахівцями за тематикою тренінгових заходів, які проводяться в громаді, немає.

Залучення тренерів ззовні

Комплексна послуга передбачає проведення великої кількості заходів у межах діяльності центру життєстійкості. Організація кожного заходу Комплексної послуги, окрім своєї основної, відіграє також представницьку функцію. Саме тому підбір тренерів та експертів, які проводять заходи Комплексної послуги, повинен бути ретельним. Пропонуємо алгоритм дій у вигляді чекліста, який допоможе команді краще зробити вибір.

Чекліст пошуку та підбору тренерів та експертів для проведення заходів Комплексної послуги ззовні:

- Визначіть тему чи експертизу, якої зараз потребує ваша команда.
- Складіть список тих знань та навичок, якими має володіти тренер чи експерт.
- Визначіть, якої цілі та результату ми хочемо досягти, запросивши експерта чи тренера.
- Сформууйте опис тренера та експерта, якого ви маєте намір запросити чи знайти, зазначте, якого результату ви хочете досягнути.
- Опишіть інші особливості професійного шляху тренера та експерта,

які для вас важливі (досвід практичної роботи у певній сфері, досвід проведення тренінгів та заходів, освіта тощо)

- У заявці (в оголошенні) на пошук тренера чи експерта попросіть потенційних заявників вказати 1–2 людини, які готові порекомендувати їх як тренерів.
- Оголошення про пошук експерта можна розмістити на усіх доступних інформаційних ресурсах, місцевих каналах, соціальних мережах, у закладах вищої освіти та ін.
- Надайте контактний номер телефону чи електронну скриньку, куди експерт чи тренер може надіслати своє резюме чи свою пропозицію. Зазначте, який саме формат зворотного зв'язку ви очікуєте.
- Якщо у вас є змога відвідати захід тренера чи експерта до того, як запросити його в центр життєстійкості, скористайтеся цією нагодою.
- Будьте проактивними та запрошуйте експертів до співпраці.



РОЗДІЛ 4.

Організація надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості

Цей розділ розкриває різноманітні аспекти організації надання Комплексної послуги в громаді та допомагає команді зорієнтуватись, з ким у першу чергу потрібно налагодити співпрацю та як ця співпраця має відбуватися надалі, особливо в аспекті кризового реагування. Також в цьому розділі описано приклади випадків, які, наймовірніше, підлягатимуть перенаправленню до інших надавачів соціальних послуг чи структурних підрозділів в громаді. Крім того, в розділі є посилання на рекомендації щодо того, як підсилити присутність центру життєстійкості в комунікаційному полі громади, а також налагодити міцну та довірливу комунікацію з жителями громади, які є потенційними отримувачами Комплексної послуги. У розділі описано процес моніторингу надання Комплексної послуги в громаді, що допоможе фахівцям здійснювати регулярний моніторинг самостійно та бути підзвітними громаді, а також бути готовими до проходження моніторингу від інших установ та організацій.

Основні вимоги та завдання надавача Комплексної послуги⁶⁰:

- планування та координація роботи фахівців ([Детальніше в розділі – 3, підрозділ «Взаємодія фахівців у команді та розподіл відповідальності в команді»](#));
- моніторинг надання Комплексної послуги та проведення внутрішньої оцінки якості наданої послуги, удосконалення та коригування діяльності команди на підставі проведеної оцінки ([Детальніше в розділі – 4, підрозділ «Порядок здійснення моніторингу та оцінки якості надання послуги в громаді»](#));
- організація ведення документації з надання Комплексної послуги, зокрема забезпечення внесення відомостей про отримувачів Послуги до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (за технічної можливості);
- взаємодія з виконавчими органами міських, селищних, сільських рад, (військових адміністрацій), а також громадськими та благодійними організаціями, іншими установами незалежно від форми власності,

⁶⁰ [П.32 Порядку реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості, затвердженого постановою КМУ від 03.10.2023 № 1049](#)

волонтерами з питань організації надання Комплексної послуги в територіальній громаді, зокрема шляхом укладення меморандумів / договорів про співпрацю, про проведення навчань у межах заходів Комплексної послуги та перенаправлення отримувачів за потреби;

- підготовка щомісячної звітності щодо надання Комплексної послуги;
- забезпечення професійного розвитку та методичної підтримки фахівців;
- проведення супервізії для фахівців;
- підготовка пропозицій щодо змісту, обсягу, порядку надання, форм звітності та обліку послуги, зокрема оцінювання індивідуальних потреб отримувачів;
- прийняття рішення про надання / відмову в наданні комплексної послуги особі / сім'ї / групі осіб;
- інформування жителів про Комплексну послугу через різні канали комунікації у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров'я ([Детальніше в розділі – 4, підрозділі «Як комунікувати про Комплексну послугу у громаді»](#)).

Кроссекторальна взаємодія на рівні громади

Комплексна послуга передбачає об'єднання мережі надавачів соціальних послуг в громаді, налагодження якісної системи (протоколу) перенаправлення та взаємного моніторингу ведення випадку клієнтів послуги.

Центр життєстійкості в громаді може бути першою точкою дотику до клієнтів, які стикнулися з різними видами труднощів та потребують допомоги. Навіть при тому, що потенційними клієнтами є всі жителі громади, фахівці Комплексної послуги не можуть надати соціальні послуги у всіх складних життєвих обставинах, з якими стикаються люди. Перенаправлення жителів до інших суб'єктів надання соціальних послуг є однією із функцій надавача Комплексної послуги та передбачає тісну співпрацю з різними установами, закладами та організаціями.

Забезпечити якісну взаємодію між центром життєстійкості, надавачами соціальних послуг та іншими відомствами допоможуть такі дії:

- ▼ вчасно та доступно комунікувати про надання Комплексної послуги в громаді (жителі громади мають регулярно отримувати інформацію про роботу центру та Комплексну послугу як одного із напрямів громади щодо підтримки людей у ній);
- ▼ налагодити партнерства (підписати меморандуми про співпрацю) з іншими надавачами соціальних послуг в громаді, відомствами, стейкхолдерами (громадськими організаціями, представниками бізнесу та ін. зацікавленими сторонами);

- ⬇ **напрацювати в громаді Протокол міжвідомчої взаємодії виявлення осіб та сімей, які потребують підтримки** та Комплексної послуги (це може ініціювати надавач Комплексної послуги);
- ⬇ налагодити систему перескерування в громаді: взаємних повідомлень від суб'єкта до суб'єкта про перескерування клієнта та моніторинг того, чи отримувач послуги одержав необхідну підтримку;
- ⬇ підсилення одне одного в підготовці та підвищенні кваліфікації працівників;
- ⬇ організація спільних заходів різних суб'єктів соціального захисту населення;
- ⬇ тісна співпраця з управлінням чи департаментом соціального захисту населення в громаді, щоб охопити послугою з формування життестійкості тих, хто отримує матеріальну допомогу, не отримує соціальних послуг, але потенційно може потребувати їх;
- ⬇ адвокатування перед органами місцевого самоврядування необхідних змін та нововведень у програми соціально-економічного розвитку громади, запровадження нових соціальних послуг, фахівців;
- ⬇ підтримка працівників суміжних галузей (освіти, охорони здоров'я, культури, молодіжної політики) та популяризація гігієни психічного здоров'я серед дітей, молоді, батьків, парафіян, пацієнтів, вагітних жінок, матерів, працівників культурної сфери, розвиток психоедукації для суміжних сфер з метою налагодження нових партнерств та залучення нових клієнтів;
- ⬇ налагодження співпраці з бізнесом – проведення психоедукації для працівників бізнесових структур з метою популяризації підтримки психічного здоров'я, організація спільних заходів для громади, для окремих цільових груп;
- ⬇ співпраця з громадськими організаціями як із потужними рушіями суспільства, голосом громади та потенційним майданчиком для реалізації експериментальних ідей та послуг тощо.

Інструменти / можливі формати міжвідомчої взаємодії:

- спільне стратегічне планування;
- міжвідомчі групи термінового реагування;
- робочі групи спеціалістів різних структур для вироблення проєктів рішень та розв'язання проблем;
- спільні наради, семінари, тренінги;
- спільні інформаційні матеріали та інформаційні повідомлення;
- єдине вікно прийому звернень громадян⁶¹.

⁶¹ [СОЦІАЛЬНА РОБОТА ІЗ ВРАЗЛИВИМИ СІМ'ЯМИ ТА ДІТЬМИ. Посібник у двох частинах. Частина перша: СУЧАСНІ ОРІЄНТИРИ ТА КЛЮЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ](#) 

Ключові партнерства для надавача Комплексної послуги в громаді

Надавач Комплексної послуги повинен зберігати системний контакт з іншими суб'єктами психосоціальної підтримки населення, а саме (не в порядку пріоритетності):

- ▣ іншими надавачами соціальних, медичних та освітніх послуг (наприклад, комунальними установами, закладами);
- ▣ ветеранськими просторами;
- ▣ закладами освіти (середньої, спеціальної, вищої);
- ▣ закладами культури;
- ▣ медичними закладами;
- ▣ представниками бізнесу (малого, середнього, великого);
- ▣ помісною церквою;
- ▣ громадськими та благодійними організаціями;
- ▣ органами соціального захисту населення;
- ▣ службою у справах дітей та ін.

Додаткова спеціалізація та співпраця:

- ▣ реабілітаційні центри для фізичної та психологічної реабілітації;
- ▣ реабілітаційні центри для людей із залежностями;
- ▣ ініціативи підтримки людей, які зазнали насильства;
- ▣ корекційні заходи та підтримка сімей із дітьми з інвалідністю (корекційна педагогіка, денний догляд, логопедія та ін.);
- ▣ психологи, психотерапевти, психіатри (як дитячі, так і дорослі);
- ▣ тренери з особистісного розвитку;
- ▣ денні центри та пансіонати (підтримане проживання) для людей старшого віку;
- ▣ інші неурядові організації, які діють у громаді чи регіоні тощо.

Кризове реагування у громаді та роль центру життєстійкості

Центр життєстійкості як простір відіграє важливу роль в підтримці психічного здоров'я жителів громади, проведення психоедукаційних та превентивних заходів. Водночас одним із напрямів діяльності центру може бути кризове реагування на надзвичайні ситуації (такі як влучання ракети, обстріл, стихійне лихо, інші непереборні обставини тощо). Центр життєстійкості може стати місцем координації різних послуг, волонтерської допомоги, підтримки ДСНС та інших служб у громаді.

Центри життєстійкості покликані об'єднувати та координувати ресурси громади за повного сприяння місцевої влади, тобто працюють з усіма релевантними установами, але не замінюють жодної з них. Для успішної координації необхідно вчасно обмінюватися інформацією з відповідальними особами в громаді та повідомляти її мешканців: надавати й поширювати інформацію (наприклад, про те, яка підтримка доступна та де), інструкції (що робити у разі...), інструменти подолання фізичних та психологічних труднощів, щоб місцеві жителі могли допомогти собі та іншим.

Фахівці Комплексної послуги також можуть надавати екстрену (невідкладну) психологічну допомогу в гострій фазі кризової ситуації та проводити інші заходи Комплексної послуги для окремих людей та сімей у період відновлення після закінчення гострої фази.

Підготовка до кризової ситуації

Команда фахівців Комплексної послуги та інших фахівців, які працюють на базі центру життєстійкості, мають бути готовими та спроможними діяти як служба оперативного реагування на кризові ситуації різного масштабу – приймати, підтримувати та перенаправляти усі повідомлення про кризові ситуації, які надходять до центру. Для цього варто запланувати та виконати такі кроки в рамках підготовки до можливої кризи:

1. Створення, ведення та оновлення бази даних, яка може містити інформацію про:
 - вразливі групи населення, які проживають на території громади;
 - послуги з підтримки, що надаються будь-якими комунальними установами та громадськими об'єднаннями, ініціативами на рівні громади та самоорганізацією мешканців (районними групами волонтерів, релігійними спільнотами) за допомогою інструмента «картування потреб та послуг»⁶²;
 - можливості (міжнародні проекти, бізнес тощо) та ресурси – людські та організаційні (зокрема добровольчі); пам'ятаймо, що для подолання кризової ситуації необхідне оперативне об'єднання ресурсів, використання наявної комунальної інфраструктури в громаді.
2. Аналіз та моделювання можливих сценаріїв кризових ситуацій, які містять опис проблем, особливих потреб, що можуть виникати на індивідуальному та колективному рівні у зв'язку з такою ситуацією.
3. Ґрунтуючись на зібраних даних про мешканців громади та на створених моделях кризових ситуацій, центр життєстійкості може служити майданчиком та запропонувати допомогу органам місцевого самоврядування, місцевим органам виконавчої влади у розробці протоколу/-ів реагування на різні кризові ситуації, що можуть виникати у громаді⁶³ (у разі його відсутності), за участі різних комунальних закладів, державних органів та установ. У такому протоколі чітко визначено,

⁶² <https://childrights.org.ua/news/kartuvannya-poslug-u-proyekti-spilno-soczialni-poslugy/> 

⁶³ <https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/rishennya-gromadi/pro-zatverdzhennya-planu-reaguvannya-na-nadzvichajni-situaciyi-v-pidgorodnenskiy-teritorialnij-gromadi> 

хто, що, і як робить і з ким при цьому співпрацює. Співпраця між різними органами, закладами, установами, організаціями, координація та об'єднання програм посилять ефективність боротьби з кризою та її наслідками. Такий протокол повинен бути затвердженим головою громади та оприлюдненим.

4. Також фахівці Комплексної послуги в рамках своєї діяльності організують та проводять навчання для працівників різних служб, установ, підприємств, активістів та всього населення щодо навичок поводження в кризових ситуаціях: реагування під час обстрілів, пожеж, надання першої психологічної та домедичної допомоги тощо.
5. За потреби на базі центру життєстійкості можуть бути створені робочі групи, завданням яких є допомогти під час кризової ситуації конкретним групам людей / закрити конкретні потреби (наприклад, всі, хто займається підтримкою людей старшого віку, підтримкою сімей загиблих тощо), та організовано діяльність районних аварійно-рятувальних волонтерських команд.

Також усі фахівці, які працюють на базі центру життєстійкості, ініціюють процес засвоєння уроків кризової події та допомагають державним та муніципальним органам оновити інструкції так, щоб вони відповідали вимогам часу, наявним технічним засобам тощо.

Перенаправлення як механізм роботи фахівців Комплексної послуги

Якщо клієнт потребує підтримки, яка не входить до змісту Комплексної послуги, його скеровують та допомагають встановити контакт з іншим/-ми надавачем/-ами послуг. Цей процес називається перенаправлення. Він допомагає чітко зрозуміти, які заходи та сфери діяльності в компетенції команди, а для яких потрібно скерувати клієнта до інших надавачів послуг.

Перенаправлення може здійснюватися для отримання різних видів послуг: медичних, гуманітарних (харчування, гігієна), освітніх, забезпечення тимчасовим житлом, а також для участі в заходах із психосоціальної підтримки, фізичної реабілітації, надання матеріальної чи фінансової допомоги та ін.⁶⁴

Існує чіткий алгоритм дій щодо того, коли та як потрібно перенаправити клієнта до інших надавачів послуг. При цьому існує ризик, що, перенаправивши клієнта, фахівці Комплексної послуги втратять контакт із ним, а інший надавач його не налагодить. Саме тому команді фахівців рекомендовано працювати у тісній взаємодії з іншими суб'єктами: надавачами соціальних послуг, структурними та територіальними підрозділами різних відомств та служб, організацій; мати з ними підписані договори (меморандуми) про співпрацю, а на рівні громади прагнути мати розроблений та схвалений

⁶⁴ Референтна група Міжвідомчого постійного комітету (МПК) з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. «Форма та Настанова з міжвідомчого перенаправлення», МПК, Женева, 2017.

громадою «Протокол міжвідомчої взаємодії щодо випадків виявлення людей (зокрема й дітей), які потребують психосоціальної підтримки». (Зразок (приклад) протоколу міжвідомчої взаємодії з іншого питання – [див. Додаток 7](#)).

Основні кроки перенаправлення:

1. Виявити проблеми, оцінити потреби та ресурси отримувача послуги.
2. Визначити організацію чи установу, яка може задовольнити потребу отримувача послуг, мати наперед створену карту інших надавачів послуг у громаді / країні, які можуть надати допомогу.
3. Зв'язатися з надавачем послуг, щоб підтвердити право клієнта на отримання послуг. Сконтактуватися з іншими надавачами послуг заздалегідь, щоб дізнатися більше про їхні послуги та відповідність потребам отримувача.
4. Надати отримувачу послуги інформацію про перенаправлення: про наявні послуги та про процес перенаправлення (наприклад, які послуги надаються, де розташований надавач послуг, як клієнт може туди дістатися та отримати послуги, чому ви рекомендуєте перенаправлення). Важливо враховувати, що отримувач послуги має право відмовитися від перенаправлення.
5. Документально оформити згоду: необхідно отримати згоду на використання особистої інформації отримувача послуги до того, як здійснюватиметься будь-який обмін даними, і домовитися з отримувачем послуги, які саме дані можуть використовуватися у процесі перенаправлення. Якщо отримувач послуги неповнолітній, необхідно отримати згоду батьків / опікунів.
6. Здійснити перенаправлення. Заповнити форму з міжвідомчого перенаправлення ([Додаток 2](#)) у трьох екземплярах (один для організації, що здійснює перенаправлення, один для отримувача послуги / опікуна й один для приймаючої організації). Надати отримувачу послуги контактну інформацію приймаючої організації та, за потреби, супроводжувати до організації. Перенаправлення можуть здійснюватися телефоном (у разі надзвичайної ситуації), електронною поштою або через додаток чи базу даних.
7. Моніторити, перевіряти отримання послуг клієнтом, впевнитися в ефективності перенаправлення та обмінюватися інформацією за згоди отримувача послуги. Перевірка може включати такі аспекти: чи отримав клієнт заплановані послуги, яким був результат, чи був отримувач і/чи опікун задоволений процесом перенаправлення.

8. Зберігати інформацію та конфіденційність. Усі форми з перенаправлення та файли випадків повинні зберігатися в надійних зачинених сейфах задля безпечного та етичного збору даних, управління та зберігання інформації⁶⁵.

Нижче в таблиці наведені випадки, з якими можуть звернутися жителі громади, перелік заходів, які можуть здійснити фахівці Комплексної послуги в межах діяльності центру життєстійкості, та приклади, куди можуть перенаправити жителів залежно від запиту. Цей перелік **не є вичерпним** і може різнитись у кожній громаді:

Передумова / запит	Заходи в центрі життєстійкості	Куди перенаправляємо? (не в порядку пріоритетності, за наявності в громаді)
Людина старшого віку залишилася без підтримки рідних та без близького оточення	● групова робота з людьми старшого віку ● індивідуальне та групове консультування ● інші заходи Комплексної послуги	● орган соціального захисту населення в громаді ● надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) ● територіальний орган Пенсійного фонду України ● благодійні фонди та організації
Людина втратила роботу у зв'язку із переїздом	● групова робота зі зниження рівня стресу («Самодопомога +») ● індивідуальне та групове консультування ● інші заходи Комплексної послуги	● міський центр зайнятості ● надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) ● благодійні фонди та організації

⁶⁵ Референтна група Міжвідомчого постійного комітету (МПК) з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. «Форма та Настанова з міжвідомчого перенаправлення», МПК, Женева, 2017. 🐾

Передумова / запит	Заходи в центрі життєстійкості	Куди перенаправляємо? (не в порядку пріоритетності, за наявності в громаді)
Людина постраждала від домашнього насильства та насильства за ознакою статі й потребує допомоги	• надання першої психологічної допомоги • індивідуальне консультування • надання Комплексної послуги кризово-екстрено • групи взаємодопомоги для людей, які пережили травматичний досвід • інші заходи Комплексної послуги	• уповноважена особа структурного підрозділу з питань сім'ї органу місцевого самоврядування • підрозділ органу Національної поліції • інший надавач соціальних послуг (наприклад, центр соціальних служб, центр надання соціальних послуг та ін.) • гарячі лінії з протидії насильству • спеціалізовані служби підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, зокрема громадські організації (притулок для людей, які постраждали від насильства, денний центр, кризова кімната та інші)
Батько чи мати самостійно виховує дитину та не може впоратися зі своїми обов'язками (економічний аспект, соціальний та психологічний аспекти)	• групи взаємодопомоги для батьків • тренінги, лекції, які допомагають батькові чи матері отримати нові знання про виховання та догляд дітей та ін. • індивідуальне консультування (зокрема ведення випадку) • інші заходи Комплексної послуги	• орган соціального захисту населення в громаді (наприклад, задля отримання послуги «Муніципальна няня») • інший надавач соціальних послуг (наприклад, центр соціальних служб, центр надання соціальних послуг та ін.) • заклади шкільної та дошкільної освіти • регіональні центри зайнятості • благодійні фонди та громадські організації, об'єднання • оздоровчі заклади (для дитини)

Передумова / запит	Заходи в центрі життєстійкості	Куди перенаправляємо? (не в порядку пріоритетності, за наявності в громаді)
Діти зазнали жорстокого поводження	• надання першої психологічної допомоги (за згодою законного представника дитини / органу опіки та піклування)	• швидка медична допомога (за потреби) • служба у справах дітей • підрозділ органу Національної поліції • інший надавач соціальних послуг (наприклад, центр соціальних служб, центр надання соціальних послуг та ін.) • благодійні фонди та громадські організації, об'єднання
Люди, які зазнали дискримінації за ознакою статі	• надання першої психологічної допомоги • індивідуальне консультування • інші заходи Комплексної послуги	• «Ла Страда — Україна», інші гарячі лінії • центри безоплатної правничої допомоги • благодійні фонди та громадські організації
Люди, які постраждали від випадків торгівлі людьми	• надання першої психологічної допомоги • групи взаємодопомоги для людей, які пережили травматичний досвід • інші заходи Комплексної послуги	• підрозділ органу Національної поліції • гарячі лінії з протидії торгівлі людьми • орган місцевого самоврядування • спеціалізовані служби громадських та благодійних організацій для людей, які постраждали від випадків торгівлі людьми • інший надавач соціальних послуг (наприклад, центр соціальних служб, центр надання соціальних послуг та ін.) • благодійні фонди та громадські організації

Передумова / запит	Заходи в центрі життєстійкості	Куди перенаправляємо? (не в порядку пріоритетності, за наявності в громаді)
Діти залишилися без опіки чи коли їхньому життю та здоров'ю загрожує небезпека	• надання першої психологічної допомоги (за згодою законного представника дитини / органу опіки та піклування)	• підрозділ органу Національної поліції • служба у справах дітей • надавач соціальних послуг (наприклад, центр соціальних служб, центр надання соціальних послуг та ін.) • благодійні фонди та громадські організації
Людина переживає (пережила) сильну кризову ситуацію і потребує психологічної допомоги	• індивідуальне консультування • групова робота зі зниження рівня стресу («Самодопомога +») • інші заходи Комплексної послуги	• сімейний лікар • психотерапевт, лікар-психіатр • надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) • благодійні фонди та громадські організації • гарячі лінії психологічної підтримки
Людина відчуває психоемоційне напруження через події, що пов'язані із військовими діями (тривогу, відсутність сну та ін.)	• групова робота зі зниження рівня стресу («Самодопомога +») • індивідуальне та групове консультування • інші заходи Комплексної послуги	• сімейний лікар • психотерапевт, лікар-психіатр • надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) • благодійні фонди та громадські організації, які надають психологічні послуги • гарячі лінії психологічної підтримки

Передумова / запит	Заходи в центрі життєстійкості	Куди перенаправляємо? (не в порядку пріоритетності, за наявності в громаді)
Людина отримала поранення внаслідок участі у бойових діях чи під час обстрілу	● групова робота зі зниження рівня стресу («Самодопомога +») ● індивідуальне та групове консультування ● інші заходи Комплексної послуги	● місцева лікарня ● сімейний лікар ● орган соціального захисту населення в громаді ● реабілітаційні центри в громаді та за її межами ● у разі звернення учасника/-ці бойових дій – сервісний офіс у справах ветеранів, фахівець із супроводу ветеранів, ветеранські хаби, простори ● надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) ● центри безоплатної правничої допомоги ● благодійні фонди та громадські організації
У сім'ї народилася дитина з інвалідністю	● групова робота зі зниження рівня стресу («Самодопомога +») ● групи взаємодопомоги для батьків ● індивідуальне та групове консультування ● інші заходи Комплексної послуги	● інклюзивно-ресурсні центри в громаді (районі) ● послуга раннього втручання при поліклініках, благодійних фондах та ін. ● сімейний лікар ● реабілітаційні послуги (центри) ● надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) ● благодійні фонди та громадські організації

Передумова / запит	Заходи в центрі життєстійкості	Куди перенаправляємо? (не в порядку пріоритетності, за наявності в громаді)
Людина отримала звістку про наявність у неї чи її близьких хронічних та інших тяжких захворювань	● групова робота зі зниження рівня стресу («Самодопомога +») ● групи взаємодопомоги ● індивідуальне та групове консультування ● інші заходи Комплексної послуги	● сімейний лікар із метою скерування в спеціалізовані заклади охорони здоров'я ● надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) ● благодійні фонди та громадські організації
Через переїзд сім'ї дитина втратила доступ до очного навчання у попередній школі	● сімейне консультування ● інші заходи Комплексної послуги	● інклюзивно-ресурсні центри ● сімейний лікар ● реабілітаційні послуги (центри) ● надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.), благодійні фонди та організації
Сім'я пораненого військовослужбовця не може оформити виплати	● сімейне консультування ● групи взаємодопомоги ● інші заходи Комплексної послуги	● центри безоплатної правничої допомоги ● орган соціального захисту населення в громаді ● територіальний центр комплектування та соціальної підтримки ● надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) ● сервісний офіс у справах ветеранів, ветеранські хаби, простори, центри підтримки сімей військовослужбовців ● благодійні фонди та організації

Передумова / запит	Заходи в центрі життєстійкості	Куди перенаправляємо? (не в порядку пріоритетності, за наявності в громаді)
Члени сім'ї людини, яка зловживає алкоголем та/або психоактивними речовинами, відчувають напруження, тривогу та відсутність безпеки	• групи взаємодопомоги для людей, які перебувають у співзалежності • сімейне консультування • групи взаємодопомоги • інші заходи Комплексної послуги	• підрозділ органу Національної поліції (при наявності загрози життю та здоров'ю) • групи АА, АН • реабілітаційні послуги (центри) • медичні заклади • надавач соціальних послуг (наприклад, територіальний центр соціального обслуговування, центр надання соціальних послуг та ін.) • благодійні фонди та організації • гарячі лінії психологічної підтримки

Фактори успішної організації надання Комплексної послуги у громаді

Організація Комплексної послуги з формування життєстійкості в громаді передбачає постійний збір та оновлення інформації про потреби громади, про запити жителів та відгуки про ті заходи, які проводяться в рамках надання Комплексної послуги. На якість надання Комплексної соціальної послуги в громаді впливають такі чинники:

- ▾ системне проведення оцінювання потреб громади у соціальних послугах;
- ▾ збір зворотного зв'язку від жителів про заходи Комплексної послуги;
- ▾ аналіз випадків, які ведуть інші надавачі соціальних послуг, синхронізація з ними, регулярні спільні зустрічі-планування заходів;
- ▾ відслідковування демографічних змін у громаді, наприклад збільшення кількості дітей у громаді, збільшення кількості людей з інвалідністю, сімей військовослужбовців та ін.;
- ▾ проведення фокус-груп⁶⁶ задля глибшого розуміння потреб основних цільових груп Комплексної послуги та інше.

Підвищення обізнаності жителів та структурних підрозділів громади про Комплексну послугу також сприяє інтеграції заходів Комплексної послуги

⁶⁶ <https://euprostir.org.ua/practices/132005>

в інші сфери життя громади (освіту, охорону здоров'я, культуру та ін.). Це допомагає знизити рівень стигматизації послуг, які підтримують та підсилюють психічне здоров'я населення, підвищити довіру громади до Комплексної послуги та підвищити рівень запиту на неї.

Одним із дієвих механізмів організації надання Комплексної послуги є налагодження співпраці, підкріпленої угодами / меморандумами та протоколами взаємодії, з іншими надавачами соціальних послуг, чиї клієнти потребують психологічної допомоги чи інших заходів Комплексної послуги задля підсилення ефекту тих послуг, які клієнт отримує. Через перенаправлення від інших надавачів соціальних послуг до центру життєстійкості можуть потрапляти ті особи, які найбільше потребують емоційної стабілізації, підтримки психічного здоров'я, волонтерської допомоги, участі в групах взаємодопомоги, додаткового психічного ресурсу для виховання дітей, вирішення складної ситуації, переживання травмуючого досвіду, подолання тривоги та інше.

Не менш важливим є забезпечення графіка роботи центру життєстійкості з урахуванням зручності для клієнтів та за принципами доступності та відкритості. Графік роботи центру повинен бути гнучким і зручним для відвідування його клієнтами: з різними годинами роботи у різні дні тижня, у робочі та у вихідні дні, у денний чи вечірній час. Водночас створення гнучкого графіка роботи не повинне впливати на нормальну тривалість робочого часу на тиждень на одного фахівця (40 годин на тиждень згідно зі статтею 50 Кодексу законів про працю України № 322-VIII від 10 грудня 1971 року).

Наприклад, різні фахівці у команді можуть мати графік із вівторка по суботу, а вихідні у неділю та понеділок, або ж почергово фахівці у команді можуть мати робочу суботу або неділю в поєднанні з вихідним у будень. Ще одним варіантом гнучкого графіка роботи для клієнтів є скорочення годин роботи фахівців у будень та допрацювання «зекономлених» годин у суботу або неділю.

Деяким фахівцям у команді також доцільно відмовитись від годин роботи вранці (з 8 або 9 ранку) на користь вечірніх годин (наприклад, для проведення групових або індивідуальних занять, які для зручності клієнтів призначені на 18, 19 або 20 годину) з урахуванням безпекових та інших особливостей громади.

Як комунікувати про Комплексну послугу у громаді

Оскільки Комплексна послуга є новою не лише для жителів громад, а й для ключових суб'єктів, які працюють у сфері надання соціальних послуг та психосоціальної підтримки, рекомендовано провести ряд інформаційно-освітніх заходів в громаді для популяризації Комплексної послуги серед ключових суб'єктів, а також для жителів громади, які можуть бути потенційними отримувачами Комплексної послуги.

Такими заходами можуть бути:

- ▾ інформування про зміст та шляхи отримання Комплексної послуги на офіційних сайтах, офіційних сторінках у соціальних мережах усіх підприємств, установ та організацій, які дотичні до роботи у сфері надання соціальних послуг;
- ▾ проведення [фокус-груп](#)  із ключовими представниками соціальних послуг у кожній конкретній громаді;
- ▾ проведення круглих столів з органами місцевого самоврядування щодо впровадження Комплексної послуги;
- ▾ розповсюдження інформаційних матеріалів (буклетів, брошур тощо) про Комплексну послугу у громаді, зокрема у місцях проживання потенційних отримувачів Комплексної послуги, шелтерах, прихистках, школах, центрах соціальних служб тощо;
- ▾ інформування про зміст і шляхи отримання Комплексної послуги на всіх масових заходах, що проводяться в громаді (фестивалях, музичних концертах, зібраннях, місцевих святах).

Посилання на посібник із комунікацій:

[Як ефективно комунікувати про програму життєстійкості у вашій громаді: практичний посібник](#) 

Порядок здійснення моніторингу та оцінки якості надання Комплексної послуги в громаді

У процесі надання Комплексної послуги обов'язково проводять регулярний моніторинг та оцінку якості.

Умовно процес моніторингу можна розділити на три рівні.

Перший рівень моніторингу здійснює представник надавача, він спрямований на те, щоб вчасно проаналізувати роботу фахівців Комплексної послуги та якість надання Комплексної послуги. Такий моніторинг здійснюється з визначеною періодичністю (щомісяця) за кількома напрямками:

- ▾ перевірка якості та коректності заповнення звітної документації фахівцями, з тим щоб кількість реально проведених заходів збігалася з тими показниками, які подаються у звітах;
- ▾ перевірка якості проведення заходів, що становлять зміст Комплексної послуги, з тим щоб змістове наповнення заходів та їхня тривалість відповідали вимогам законодавства та повністю покривали запити кінцевих клієнтів;

- ▾ перевірка відповідності приміщення центру життестійкості вимогам Постанови в процесі його функціонування, зокрема чи все обладнання справне, доступне та покриває потреби кінцевого клієнта;
- ▾ розробка та регулярний аналіз форм відгуків отримувачів послуги з тим, щоб розуміти якість надання Послуги та чи покриваються головні запити клієнта в процесі її отримання.

Другий рівень моніторингу здійснюють представники органів місцевого самоврядування в порядку, передбаченому законодавством⁶⁷.

Окрім того, на **третьому рівні** проводиться щоквартальний моніторинг територіальними органами Національної соціальної сервісної служби України (далі – Нацсоцслужба) з метою виявлення недоліків / порушень під час реалізації експериментального проєкту із запровадження Комплексної соціальної послуги з формування життестійкості. Зокрема, такі органи допомагають перевірити, чи умови приміщення для надання Комплексної послуги відповідають вимогам законодавства.

Перевірці в рамках такого моніторингу підлягають як стан та відповідність приміщення центру життестійкості вимогам законодавства, так і коректність заповнення первинної документації, наявність усіх необхідних адміністративних та статутних документів, відповідність фахівців кваліфікаційно-професійним вимогам, якість проведення заходів, що становлять зміст Комплексної послуги.

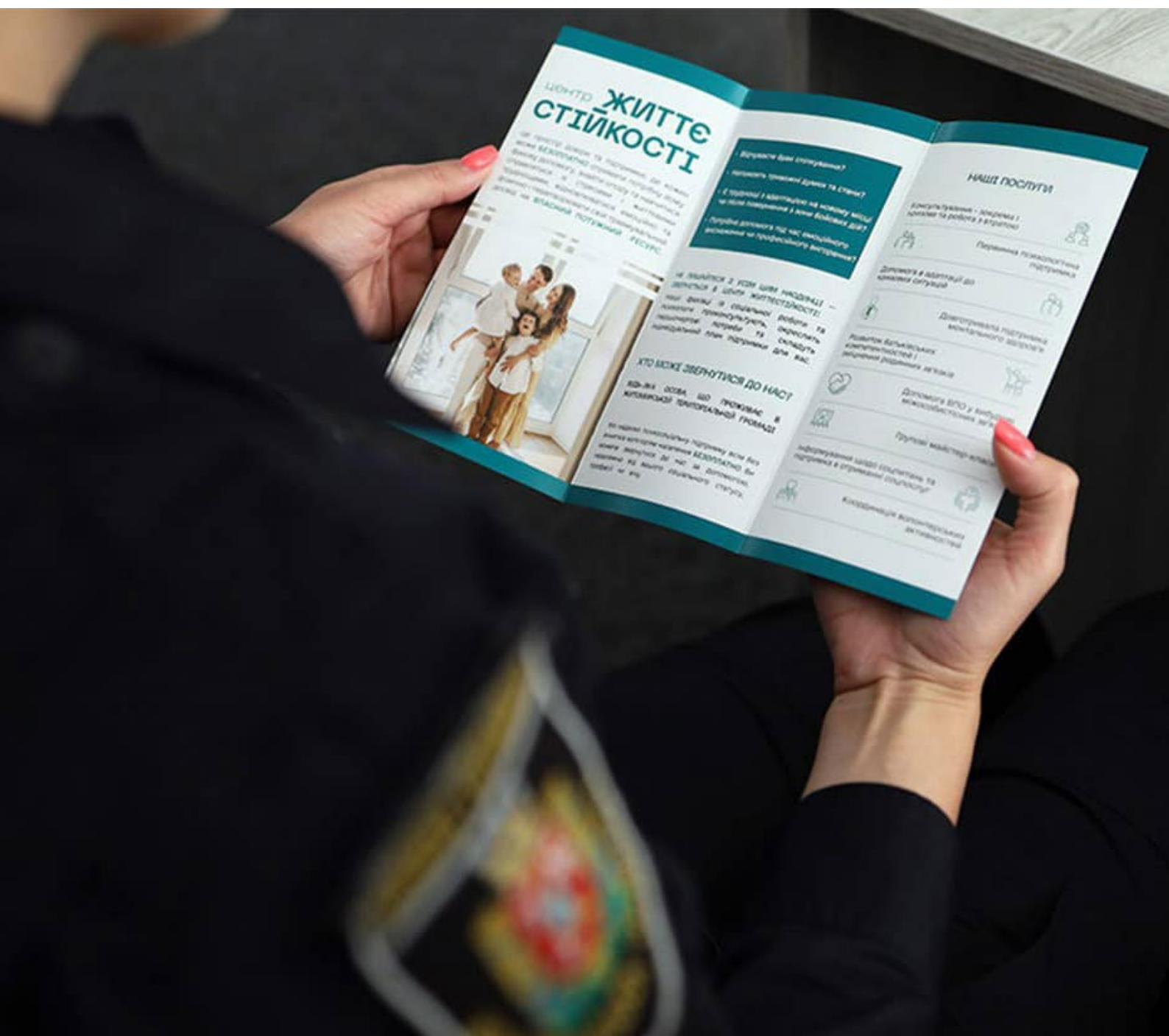
Під час моніторингу здійснення заходів у межах надання комплексної соціальної послуги з формування життестійкості перевіряють:

- ▾ чи достатньо у надавача Комплексної послуги кількості фахівців з урахуванням чисельності жителів територіальної громади;
- ▾ чи виконує надавач Комплексної послуги свої основні завдання ([див. Розділ 4 «Основні вимоги та завдання надавача Комплексної послуги»](#));
- ▾ чи дотримуються вимоги законодавства про організацію надання соціальних послуг;
- ▾ чи виконують фахівці Комплексної послуги свої основні завдання ([детальніше див. Розділ 3 «Основні посади та компетенції фахівців, які надають Комплексну послугу»](#));
- ▾ чи визначає надавач строк і періодичність / тривалість надання Комплексної послуги з урахуванням індивідуальних / сімейних / групових потреб отримувача Комплексної послуги;

⁶⁷ [Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення надання та оцінки якості соціальних послуг»](#)

- ❏ чи надавач збирає та аналізує інформацію про потребу групи в отриманні Комплексної послуги, її зміст та форму надання разом із представниками підприємства, установи, організації, де отримувачі Комплексної послуги навчаються, працюють, перебувають, проживають, а також із залученням представників органів місцевого самоврядування ([див. Розділ 2, підрозділ «Групова робота з клієнтами»](#)).

За результатами проведеного моніторингу щодо всіх вище перелічених пунктів Нацсоцслужба складає довідку, в якій викладає результати моніторингу, виявлені недоліки / порушення, а також вказує конкретні терміни, до яких виявлені недоліки / порушення необхідно усунути. Після цього проводиться додатковий моніторинг з метою перевірки стану виконання рекомендацій, які були надані надавачу за результатами попереднього моніторингу.



ДОДАТКИ

Додаток 1. Рекомендації щодо організації надання окремих заходів комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку в громадах, які належать або наближені до території ведення бойових дій

З метою забезпечення доступу людей, які проживають на окремих територіях, де ведуться бойові дії (визначаються Наказом Мініреінтеграції України від [22.12.2022 № 309](#) 🐼), могли безпечно взяти участь у заходах комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості та в разі, якщо неможливо провести їх у приміщенні центру життєстійкості, кожен надавач Комплексної послуги може здійснити окремі заходи за межами центру, зокрема на вулиці **або онлайн за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку** (п. 39 Порядку реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 р. № [1049](#) 🐼, далі – Порядок).

Для цього надавач Комплексної послуги:

- 📌 визначає та затверджує перелік таких заходів;
- 📌 визначає фахівців, відповідальних за їхнє надання;
- 📌 забезпечує посилання на онлайн-платформу, на якій здійснюватиметься захід, або номер телефону, якщо заходи проводитимуться за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку.

Фахівці Комплексної послуги повинні бути забезпечені технічними засобами та зв'язком для організації заходів онлайн. Крім того, під час проведення індивідуальних, сімейних та групових консультацій у такому форматі потрібно забезпечити дотримання принципу конфіденційності – окрема кімната, що зачиняється, для фахівця, який проводить захід; запис консультацій не здійснюється. Своєю чергою, перед проведенням онлайн-консультацій фахівець має переконатися, що отримувач Комплексної послуги **перебуває у безпечному місці, може вільно розмовляти та почувається комфортно**.

Слід зазначити, що неможливо проводити дистанційно такі заходи, як:

- 1) оцінювання потреб отримувача Комплексної послуги у соціальних послугах;
- 2) визначення дорожньої карти для отримувача Комплексної послуги та надання йому допомоги у встановленні контактів із фахівцями, службами, організаціями тощо, зокрема з питань отримання інших соціальних, медичних, реабілітаційних та інших послуг відповідно до його потреб.

У цьому разі можна зустрітися з клієнтом у приміщення надавача Комплексної послуги або, з міркувань безпеки, за місцем перебування отримувача. Під час такої зустрічі одночасно можуть проводитись оцінка потреб отримувача, укладання договору та складання індивідуального плану, в якому слід зазначити використання дистанційних форм роботи та обговорити з отримувачем умови таких зустрічей.

Підтвердженням проведення заходів комплексної послуги дистанційно можуть бути: записи в журналі індивідуальних та/або групових консультацій, у соціальній картці, у форми попередньої онлайн-реєстрації учасників у разі групового консультування, в анкеті зворотного зв'язку; акт про надання комплексної послуги екстрено (кризово); до запису додається скриншот екрана гаджета, за допомогою якого проводиться захід.

Аналіз того, чи можна проводити той чи інший захід у межах Комплексної послуги за допомогою засобів електронного зв'язку:

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
Оцінювання потреби особи / сім'ї / групи осіб у заходах, що становлять зміст комплексної послуги	Можливо - у телефонному режимі, анкету заповнює фахівець; - у режимі відеоконференції, анкету та акт оцінки потреб сім'ї / особи заповнює фахівець; - отримувач самостійно заповнює електронний варіант вхідної анкети, після чого фахівець зв'язується телефоном або в режимі відеоконференції та заповнює акт оцінки потреб сім'ї / особи.	Фахівець у розділі «Прийняв» вхідної анкети отримувача та в розділі «Коментарі» акта оцінки потреб сім'ї / особи зазначає, яким саме способом було заповнено документ, додається скриншот екрана телефону, відеоконференції чи електронного листа, яким надіслана анкета.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
інформування отримувача Комплексної послуги щодо змісту, умов надання Комплексної послуги та з питань соціального захисту, медичних послуг, безоплатної правничої допомоги тощо	Можливо	• Передбачено пунктом 32 Порядку інформування жителів про Комплексну послугу через електронні засоби комунікації та соціальні мережі, СМС-повідомлення, • друковану продукцію (буклети, ліфлети тощо) у формі, доступній для сприйняття особами з будь-якими порушеннями здоров'я.
оцінювання потреб отримувача Комплексної послуги у соціальних послугах	Неможливо Чинники складних життєвих обставин частково можуть бути визначені на етапі оцінювання потреби у заходах Комплексної послуги, проте для оцінювання потреб у соціальних послугах потрібне особисте спілкування, перегляд документів, тому його можна провести за межами приміщення центру, за місцем проживання / перебування отримувача послуги. Для оптимізації часу доцільно одночасно проводити визначення дорожньої карти для отримувача послуги, складання індивідуального плану та договору.	У разі неможливості провести оцінювання потреб за присутності отримувача послуги може бути застосований алгоритм надання комплексної послуги екстрено (кризово), із заповненням відповідного акта.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
визначення дорожньої карти для отримувача Комплексної послуги та надання йому допомоги у встановленні контактів із фахівцями, службами, організаціями тощо, зокрема з питань отримання інших соціальних, медичних, реабілітаційних та інших послуг, відповідно до його потреб	Неможливо Потрібне особисте спілкування, перегляд документів, складання індивідуального плану та договору, його можна провести за межами приміщення центру, за місцем проживання / перебування отримувача послуги. Для оптимізації часу доцільно проводити одночасно з оцінюванням потреб отримувача у соціальних послугах.	У разі неможливості провести оцінювання потреб за присутності отримувача послуги може бути застосований алгоритм надання комплексної послуги екстрено (кризово), з заповненням відповідного акта.
консультування отримувача Комплексної послуги, зокрема допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складення плану запобігання виникненню складних життєвих обставин	Можливо У форматі відеоконференції, після оцінювання потреб та укладання договору віддалене консультування може бути передбачене в індивідуальному плані.	Запис у журналі обліку індивідуальної роботи, соціальній картці, скриншот відеоконференції.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
надання психологічної підтримки / допомоги, зокрема психологічна діагностика, психологічне консультування (індивідуальне, сімейне, групове)	Частково можливо Перше діагностичне консультування проводиться очно, подальші консультування можна проводити у форматі відеоконференції.	Запис у журналі обліку індивідуальної роботи, соціальній картці, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників у разі групового консультування, анкета зворотного зв'язку.
забезпечення формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетентності отримувача комплексної послуги	Частково можливо Більш ефективним буде особисте спілкування, але, якщо це неможливо, то заходи проводяться у форматі відеоконференції після оцінювання потреб та укладання договору, віддалене консультування може бути передбачене в індивідуальному плані.	Запис у журналі обліку індивідуальної роботи, соціальній картці, скриншот відеоконференції.
психоедукацію (просвіту з питань психічного здоров'я), зокрема за наявності ознак стресових та травматичних ситуацій, психологічної (психічної) травми, гострих стресових реакцій, гострого стресового розладу (ГСР), посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та перенаправлення у випадках, що потребують залучення лікаря для надання медичної допомоги	Можливо У форматі телефонного консультування, відеоконференції.	Запис у журналі обліку індивідуальної роботи, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників у разі групового консультування, анкета зворотного зв'язку.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
надання психологічної підтримки з метою пошуку внутрішніх та зовнішніх особистісних ресурсів, які допомагають підвищити здатність до відновлення психологічного стану та запобігання розвитку постстресових розладів	Частково можливо Перше діагностичне консультування проводиться очно, подальші консультування можливо проводити у форматі відеоконференції.	Запис у журналі обліку індивідуальної роботи, соціальній картці, скриншот відеоконференції.
надання психологічної допомоги особам у стані дистресу, за наявності ознак психологічної травми, гострих стресових реакцій та гострих стресових розладів, викликаних травматичними подіями	Частково можливо Лише у форматі кризового консультування.	Журнал обліку індивідуальної роботи, акт надання комплексної послуги кризово.
навчання використання прийомів емоційного та психологічного розвантаження, релаксаційних технік тощо	Можливо У форматі відеоконференції.	Запис у журналі обліку індивідуальної або групової роботи, соціальній картці, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників у разі групового консультування, анкета зворотного зв'язку.
розвиток нових поведінкових моделей адаптації для психологічного відновлення та повноцінного функціонування	Можливо Під час консультування у форматі відеоконференції.	Запис у журналі обліку індивідуальної або групової роботи, соціальній картці, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників у разі групового консультування, анкета зворотного зв'язку.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
проведення навчання для громадських діячів, волонтерів, представників закладів освіти, охорони здоров'я, соціальної сфери, органів місцевого самоврядування, органів самоорганізації населення (об'єднань співвласників багатоквартирного будинку, комітетів самоорганізації населення тощо), жителів за програмами «Основи роботи з травмою та розвиток стресостійкості», «Надання першої психологічної допомоги», «Самодопомога +», «Основи командної взаємодії», «Універсальний тренінг підтримки психічного здоров'я», «Запобігання професійному та емоційному вигоранню в колективі», «Адаптація ветеранів у робочому колективі та цивільному житті», іншими програмами відповідно до потреб громади / району / регіону	Частково можливо Лише за наявності адаптованої програми навчання та можливості організувати групову роботу під час онлайн-тренінгу.	Запис у журналі обліку групової роботи, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників для участі в заході, анкети зворотного зв'язку.
проведення навчання (лекцій, бесід, тренінгів, вистав, акцій тощо) з основ психічного здоров'я, пошуку інструментів, які допоможуть кожному дбати про свій внутрішній стан, протоколів поведінки в кризових ситуаціях, планування сім'ї, основ догляду за дітьми, основних засад усвідомленого батьківства тощо відповідно до потреби громади / району / регіону	Частково можливо Лише за наявності адаптованої програми навчання та можливості організації групової роботи під час онлайн-тренінгу.	Запис у журналі обліку групової роботи, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників для участі в заході, анкети зворотного зв'язку.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
проведення навчання спеціалістів, які через специфіку трудових або службових обов'язків чи виду виконуваних робіт найчастіше взаємодіють із жителями, та волонтерів, діяльність яких спрямована на підвищення обізнаності та формування навичок жителів щодо реагування на кризові ситуації	Частково можливо Лише за наявності адаптованої програми навчання та можливості організації групової роботи під час онлайн-тренінгу.	Запис у журналі обліку групової роботи, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників для участі в заході, анкети зворотного зв'язку.
організацію роботи груп самодопомоги та взаємодопомоги, зокрема за принципом «рівний – рівному»	Можливо	Запис у журналі обліку групової роботи, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників для участі в заході, анкети зворотного зв'язку.
організацію клубів за інтересами в рамках групової форми надання соціально-психологічної допомоги, зокрема просвітницьких та профілактичних батьківських / сімейних клубів	Частково можливо З урахуванням специфіки / тематики таких клубів.	Запис у журналі обліку групової роботи, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників для участі в заході, анкети зворотного зв'язку.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
допомогу у зміцненні / відновленні родинних та соціальних зв'язків, зокрема діагностику порушень взаємовідносин батьків та дітей у набутті навичок подолання різних ситуацій у повсякденному житті та у вихованні дітей; у запобіганні виникненню ситуацій, які ведуть до зниження якості сімейного виховання та порушень розвитку дитини; у набутті батьками навичок конструктивного виховання	Можливо У форматі сімейної онлайн-консультації.	Запис у журналі обліку групової роботи, скриншот відеоконференції, анкети зворотного зв'язку.
організацію простору безпеки та розвитку з елементами арттерапевтичних засобів, ігрової терапії; кризове реагування, екстрену психологічну допомогу, перенаправлення до інших суб'єктів для отримання психологічної допомоги інших рівнів	Неможливо	
координацію волонтерської діяльності, підготовку волонтерів, які надають послуги в громаді	Можливо Оперативно у телефонному режимі, групові заходи у форматі відеоконференції.	Запис у журналі обліку індивідуальної або групової роботи, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників для участі в заході, анкети зворотного зв'язку.

Основні заходи, що становлять зміст Комплексної послуги, передбачають:	Можливість / неможливість та умови надання за допомогою засобів електронного зв'язку	Підтвердження проведення заходу
організацію міждисциплінарного навчання основ командної взаємодії представників суб'єктів, які діють в територіальній громаді та діяльність яких спрямована на забезпечення надання психологічної допомоги	Частково можливо За наявності адаптованої програми навчання та можливості організації групової роботи під час онлайн-тренінгу. Частина навчання, яка стосується виконання практичних завдань та формування навичок командної взаємодії, бажано проводити очно.	Запис у журналі обліку групової роботи, скриншот відеоконференції, форми попередньої онлайн-реєстрації учасників для участі в заході, анкети зворотного зв'язку.
виявлення потреб вразливих груп населення та бар'єрів, які існують для отримання ними соціальних послуг	Можливо Фіксується у разі виявлення.	Пропозиції щодо усунення бар'єрів, які надаються уповноваженим органам (лист або аналітична інформація).

Додаток 2. Шаблони форм обліку роботи та інструкція з їх заповнення

Типові форми:

[Типові форми обліку роботи ПКМУ 1049 \(PDF+архів\)](#) 📄

Додаткові рекомендовані форми / документи:

[Орієнтовні форми обліку роботи ПКМУ 1049 \(PDF+архів\)](#) 📄

Додаток 3. Приклад календаря групових заходів



[Комплексна послуга
з формування життєстійкості
дизайн послуги](#) 📄

Додаток 4. Головні аспекти активізації волонтерства в громаді (рекомендації від ГО «Будуємо Україну Разом»)

Що необхідно знати про юридичні аспекти волонтерства

Відповідно до ч. 1 ст. 7 Закону України «Про волонтерську діяльність», волонтер — фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги.

- Волонтерська діяльність ґрунтується на принципах законності, гуманності, рівності, добровільності, безоплатності, неприбутковості. (частина друга статті 1 зі змінами, внесеними згідно із Законом № 246-VIII від 05.03.2015).
- Безоплатне виконання робіт або надання послуг особами, що здійснюється на основі сімейних, дружніх чи сусідських відносин, не є волонтерською діяльністю (абзац четвертий частини першої статті 1 зі змінами, внесеними згідно із Законом № 246-VIII від 05.03.2015).

- Залучати волонтерів до своєї діяльності можуть організації та установи, які є неприбутковими та внесені до Реєстру неприбуткових установ та організацій (частина перша статті 5 зі змінами, внесеними згідно із Законом № 2519-IX від 15.08.2022).
- Організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, зобов'язані: забезпечувати волонтерам безпечні та належні для життя і здоров'я умови здійснення волонтерської діяльності; здійснювати підготовку волонтерів; надавати волонтерам достовірну, точну та повну інформацію щодо змісту та особливостей провадження волонтерської діяльності; забезпечувати вільний доступ до інформації, що стосується здійснення волонтерської діяльності організаціями та установами, що залучають до своєї діяльності волонтерів (частина 3 статті 5).
- Тобто визначено, що здійснення волонтерської діяльності на базі організацій чи установ відбувається на підставі договору про провадження волонтерської діяльності або без такого. Договір про провадження волонтерської діяльності обов'язково укладається у письмовій формі (абзац перший частини першої статті 9 зі змінами, внесеними згідно із Законом № 2519-IX від 15.08.2022):
 - у разі надання волонтерської допомоги за напрямами, визначеними абзацами 7 і 8 частини 3 статті 1 Закону, в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України;
 - за бажанням волонтера або його законного представника, якщо волонтер є особою віком від 14 до 18 років;
 - у разі відшкодування витрат, пов'язаних із наданням волонтерської допомоги (частину першу статті 9 доповнено абзацом четвертим згідно із Законом № 2519-IX від 15.08.2022).

Хто може стати волонтером?

Волонтерами можуть стати громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які є дієздатними. Для того щоб неповнолітня людина (віком від 14 до 18 років) змогла долучитись до волонтерської акції, потрібно отримати письмовий дозвіл та дозвіл на укладання договору про волонтерську діяльність від батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника.

Відповідно до цього далі ми детальніше розглянемо залучення волонтерів віком від 14 років. Тут потрібно враховувати деякі обмеження, встановлені трудовим законодавством України:

- П. 1 ч. 1 ст. 51 Кодексу законів про працю України (далі — КЗпП України) для неповнолітніх працівників встановлено скорочену тривалість робочого часу до 36 годин на тиждень (включно).

- Заборонено застосовувати працю неповнолітніх на важких роботах та на роботах зі шкідливими або небезпечними умовами праці, а також на підземних роботах (ст. 190 КЗпП України, ст. 11 Закону України «Про охорону праці»).
- Заборонено залучати неповнолітніх до підймання та переміщення речей, маса яких перевищує встановлені для них граничні норми (ст. 190 КЗпП України, ст. 11 Закону України «Про охорону праці»).
- Перелік важких робіт і робіт із шкідливими і небезпечними умовами праці, а також граничні норми підймання і переміщення важких речей особами молодше вісімнадцяти років затверджуються Міністерством охорони здоров'я за погодженням із Державною службою України з питань праці.
- Слід зауважити, що при залученні неповнолітньої особи до фізичних навантажень слід врахувати наявність протипоказань до фізичних навантажень за станом здоров'я.

Враховуючи надану інформацію, ви можете самостійно вирішувати, з якого віку готові залучати волонтерів до волонтерства.

Чекліст, який допоможе вам зрозуміти, чи врахували ви ключові юридичні моменти в роботі з волонтерами.



Зверніть увагу, що він не є вичерпним і ви маєте ознайомитися із законодавством до початку впровадження волонтерських активностей.

- ✓ Організація чи установа, яка залучає волонтерів, має статус неприбутковості.
- ✓ Представники організації, що залучає волонтерів, ознайомилися із Законом України «Про волонтерську діяльність».
- ✓ Робота волонтерів відбуватиметься на добровільній і безоплатній основі.
- ✓ Організація потурбувалася про безпечні та належні для життя і здоров'я умови здійснення волонтерської діяльності.
- ✓ Волонтери мають доступ до достовірної, повної інформації про свою роль та умови взаємодії та очікувані результати взаємодії.
- ✓ Організація чи установа підготувала договір про провадження волонтерської діяльності.
- ✓ Серед волонтерів немає осіб молодше 14 років.
- ✓ Для волонтерів 14–18 років отримано письмовий дозвіл та дозвіл на укладання договору про волонтерську діяльність від батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника.
- ✓ Для волонтерів 14–18 років враховано обмеження, встановлені трудовим законодавством України.

Що мотивує долучитись до волонтерства?

Для залучення волонтерів важливо зрозуміти, що служить мотивом для рішення людини спробувати себе в цій ролі.

Спираючись на теорію мотивації Мак-Клелланда, окреслимо три ключові, але досить узагальнені мотиви, які можуть мати люди, що зацікавлені у волонтерстві: мотивація причетності, досягнень та визнання. Цей розподіл є досить умовним, оскільки кожна людина в різних проєктах та в різні періоди часу може мати свій тип мотивації. Усі три мотивації одночасно наявні в кожній людини, проте одна зазвичай переважає.

- Люди, у яких переважає мотивація причетності, долучаються до волонтерських проєктів для того, щоб відчувати себе частиною великої спільноти, яка робить важливі справи. Причетність до перемоги, спільноти, середовища, людей, проєкту – те, що мотивує їх безоплатно вкладати свій час у волонтерську діяльність. Люди з мотивацією причетності прагнуть відчувати підтримку від однодумців, разом з якими вони роблять важливі справи. Для таких волонтерів важливо знати: «Я є частиною цієї спільноти».
- Люди з мотивацією досягнень прагнуть бачити конкретні зміни у своїх компетентностях або зовнішньому світі, адже саме ці зміни мотивують їх далі займатися волонтерською діяльністю. Для таких волонтерів, наприклад, важливо знати: «Сьогодні я стаю кращим, ніж був учора» або «100 школярів тепер зможуть відвідувати школу».
- Люди, у яких переважає мотивація влади та визнання, долучаються до волонтерських проєктів для того, щоб отримати визнання від свого оточення та знайомих, стати лідером або керівником. Для таких волонтерів важливо отримувати похвалу від керівника проєкту та публічне визнання, особисті подяки та можливості розвитку. Для таких волонтерів важливо бути в центрі уваги, почуватися особливим і знати: «Інші помічають і визнають мій внесок і мої старання».

Розуміння мотивів, які керують людьми, допоможе вам у подальшій роботі із залучення та координації волонтерів, а також у вирішенні певних конфліктних ситуацій, які можуть виникати.

Також для врахування сучасного українського контексту волонтерства громадська організація «Будуємо Україну Разом» проводила дослідження локального волонтерства, в якому 64% респондентів обрали локальне волонтерство, а не волонтерство в іншій громаді. Основна причина такого вибору – логістика, адже не потрібно далеко добиратись до місця волонтерства. А школярам старших класів простіше домовитися з батьками на участь у таких акціях. Також респонденти зазначили, що радше оберуть локальне волонтерство, бо хотіли б працювати на зміни у власному населеному пункті та бачити результат свого внеску. Ще однією причиною є відчуття безпеки поруч із домом.

Мотивацію долучення до волонтерства варто враховувати під час планування та поширення інформації про локальні активності. Важливо вказувати, якого саме результату та впливу хочете досягти цією подією та чим буде наповнений цей захід.

Можливі канали комунікацій:

1. Поширення інформації від локальних лідерів думок (це можуть бути ваші місцеві активісти, волонтери, діячі культури і навіть священник) та органів місцевого самоврядування (міської ради, сільської ради, відділів молоді, освіти).
2. Співпраця з молодіжним центром, центром культури, гуртками, які відвідує ваша потенційна цільова аудиторія.
3. Презентації у школах, коледжах, університетах, як окрема подія або долучення до заходів інших організацій, відкриті зустрічі-обговорення з підлітками та молоддю.
4. Події / місця, які відвідують потенційні волонтери і зовнішня реклама там – розклеювання афіш у школах, ЦНАПах, будинках культури, кафе, навіть на зупинках громадського транспорту.
5. Сторінка в Instagram та Facebook вашої громадської організації / установи / ініціативної групи, особисті сторінки в соцмережах, TikTok, Telegram-канали. Тут варто створювати різноманітний контент, взаємодіяти з аудиторією, відповідати на її запитання, розвінчувати страхи.
6. Поширення в локальних соціальних мережах інформації про акцію: Telegram-канали, Viber-чати, поширення анонсу на сторінках дружніх або партнерських організацій, молодіжних рад, центрів тощо.
7. Знайдіть контакти місцевих ЗМІ та спробуйте домовитися про ефір на місцевому радіо, телебаченні або запросіть журналістів зняти сюжет про акцію. Не чекайте, поки журналісти самі вас знайдуть, йдіть до них із пропозицією і готовою цікавою історією.

Додаток 5. Специфіка спілкування з різними цільовими групами

Особливості комунікації з військовослужбовцями⁶⁸

Рекомендації Офісу підтримки родин військовослужбовців Львівської ОВА та Західного регіонального центру Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими щодо спілкування з Захисниками, Захисницями та їхніми сім'ями під час надання соціальних послуг родинам військовослужбовців та ветеранам:

- Звертатись до людини на ім'я.

⁶⁸ Зі слів та досвіду працівників [ДСЗН Офіс підтримки військовослужбовців та членів їхніх сімей у Львівській області](#) 

- Підтримувати зоровий контакт під час спілкування.
- Подбати про зону комфорту для відвідувача, а саме: не садити спиною до дверей (для військовослужбовців), мати на зустрічі воду, каву, чай, серветки.
- Дати людині під час розмови з вами відчуття себе у безпеці.
- Не намагатися жаліти та висловлювати співчуття.
- Пам'ятати, що будь-яка розмова розвивається поступово.
- Не зупиняти людину для уточнення інформації.
- Після того як людина завершить говорити, можна уточнити: «Чи правильно я розумію, що...» Таким чином ми даємо людині розуміння, що ми її слухаємо і нам важлива її розповідь.
- З'ясувати всі життєві обставини людини, щоб сформувати якісну дорожню карту стосовно алгоритмів вирішення її проблем.
- Пам'ятати, що в розмові ми маємо враховувати психоемоційний стан людини.
- У розмові не занурюватися в питання, які можуть ще більше травмувати людину.
- Стабілізувати людину під час розмови, якщо є відчуття, що вона чується безпорадною, у відчаї. Обережно переключити її фокус на буденні справи, якими людина займається повсякденно.
- Не реагувати агресивно у відповідь на агресивне звернення людини.
- Проявляти емпатію в розмові з людиною.
- Витримувати паузи.
- Зберігати нейтральність у розмові, не включатися надто емоційно, бути стриманим, але не байдужим.
- Спілкуючись з людьми, поводитися впевнено та виважено, аби дати людині розуміння, що вам можна довіритися.
- Стримувати бажання втрутитися, давати поради, наводити приклади.
- Нести відповідальність за свої слова: пообіцяли зателефонувати — зробіть це.
- Бути обережними у висловлюваннях.
- Пам'ятати, що людині у контакті з вами потрібно висловитися й отримати розуміння і прийняття.
- Витримувати регламент часу розмови — до 15 хвилин телефоном, до 40 хвилин на очній зустрічі.
- Більше слухати, ніж давати поради.
- Розуміти, що травма «заразна». Стаючи свідком лиха, ми, консультанти, можемо переповнитися емоціями. Тому потрібно тримати рамки взаємодії з людьми у своїй голові, аби не нашкодити собі й завчасно не вигоріти.

При роботі з пораненим військовослужбовцем фахівець повинен розуміти такі аспекти⁶⁹:

- Військовослужбовцю може бути важко прийняти факт поранення (якщо це ампутація тощо). Це важкий етап, адже після стадії шоку приходять емоції болю, гніву, страху, апатії, суму, розчарування. Ці емоції неминучі та необхідні для дій у новій реальності.
- Якщо людина переживає етап болю, злості та образи, важливо, щоб він не затягувався. Заохочуйте до дії, до повернення до звичного способу життя, відкривайте нові грані життя попри війну.
- Проблемою у людей з ампутаціями також можуть стати фантомні болі. Це болючі нав'язливі відчуття у втраченій частині тіла, які можуть перешкоджати одужанню.
- Під час надання соціальних послуг пораненим важливо плекати в них самостійність та силу, заохочувати спиратися на непростий, але унікальний досвід виживання і разом розвивати їхні можливості, посилювати соціальну взаємодію.

Правила комунікації з військовослужбовцями з інвалідністю⁷⁰:

- Спілкуйтеся з ним так само, як і з людиною без інвалідності. Є винятки, наприклад акубаротравма (контузія), коли людина погано чує і просить говорити голосніше.
- Під заборону будь-яка жалість.
- Правильно говорити «людина (дитина) з інвалідністю». Неправильно: «інвалід» «каліка», «людина з особливостями».
- Не допомагайте людям без їхнього дозволу чи прохання, щоб не зачепити їхньої гідності.

Більше інформації – в освітньому серіалі [«Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія»](#) , який навчає коректної взаємодії з ветеранами й ветеранками, чинними військовими.

Особливості комунікації з внутрішньо переміщеними особами

Згідно з рекомендаціями посібника для фахівців державного та недержавного сектора щодо надання послуг для внутрішньо переміщених осіб, який був розроблений у рамках проєкту «Підвищення спроможності спеціалістів щодо психосоціальної адаптації внутрішньо переміщених сімей з дітьми», що реалізується МБО «Фонд Східна Європа» за фінансової під-

⁶⁹ [Досвід поранення та психологічний супровід військовослужбовців](#) 

⁷⁰ [Слова та вчинки можуть образити. Чого не варто робити і казати у спілкуванні з військовими?](#) 

тримки ChildFund Deutschland, МБФ «Українська фундація громадського здоров'я»⁷¹, потрібно враховувати такі аспекти.

Вимоги до фахівців, які надають послуги внутрішньо переміщеним особам:

1. Бути ресурсними. Ви можете дати тільки те, що у вас є.
2. Уникати стереотипізації. Пам'ятайте, що кожен випадок унікальний.
3. Бути нейтральним під час роботи (не приписувати людині власних очікувань / цінностей, а орієнтуватися на її можливості й життєву ситуацію).
4. Бути доступним стабільно (повідомляти, де й о котрій годині вас можна знайти, як зв'язатися, який графік роботи).
5. Уміти ясно й чітко доносити свої думки (не вживати професійних термінів, дискримінаційних визначень на зразок «кризова сім'я» тощо, уточнювати, чи зрозуміла вас людина).
6. Проявляти справжню участь у взаємодії з клієнтом (використовувати активне слухання, оскільки шаблонний підхід ускладнює роботу).
7. Бути надійним, безпечним, чесним (не переносити час і місце зустрічі, дотримуватись домовленостей, зберігати конфіденційність).
8. Бути впевненим у собі та поважати інших.
9. Уміти швидко реагувати на зміни, адаптуватися до ситуації.

Рекомендації, як встановити контакт із людиною, яка потребує допомоги

1. Вислови:

- «Те, що ви мені повідомите, лишиться між нами (лише з вашого дозволу я розповідатиму колегам необхідну їм інформацію для надання вам допомоги)».
- «Ви можете самі визначати рівень відвертості зі мною — про що бажаєте говорити, а про що ні».
- «Зараз багатьом людям важко відновити довіру до інших». «Не уявляю, як вам важко».
- «Те, що вас трясє / дратує / чіпляє, — це нормально. Це нормальна реакція».
- «Що я можу зараз для вас зробити?»
- Запитати: «Ви їли? Пили?» (нагадувати пити воду — якщо людина щойно пережила стресову або кризову ситуацію).

⁷¹ <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pozashkilna/psychologichna-sluzhba/pos-bnik-shhodo-psixosocz-alno-dopomogi.pdf>

- «Я не можу вирішити це за вас. Але ми можемо поговорити, як краще це зробити, спланувати.»
- «Якщо ви вважаєте, що я не можу вам допомогти, може, є хоч щось, що я можу для вас зробити?»

2. Невербальна комунікація (спочатку слухайте, потім уточнюйте):

- Слухайте слова.
- Слухайте інтонацію.
- Спостерігайте рухи, жестикуляцію, міміку.
- Звертайте увагу на паузи та відмічайте теми, які замовчуються.
- Уточнюйте значення слів / подій для людини («Що це для вас значить?», «Що ви мали на увазі?»).
- Будьте чутливими до того, що людина «говорить» емоціями.

10 ТАК і НІ: спілкування з людьми, які пережили травматичні події⁷²:

1. Я уважно слухаю людину й мовчу, навіть якщо не поділяю її думку, а НЕ вступаю в суперечки, не доводжу свою думку.
2. Я поважаю особисті межі людини, запитую її згоду зробити щось, а НЕ торкаюсь її та її речей без дозволу.
3. Я терпляче вислуховую розповідь людини про унікальність її ситуації порівняно з іншими людьми, а НЕ розповідаю їй про власні труднощі чи переказую історії, почуті від інших.
4. Я сприймаю ситуацію людини такою, як вона є фактично, а НЕ гадаю про те, що призвело до цієї ситуації, та НЕ даю негативних оцінок, НЕ вдаюся до образливих і саркастичних коментарів («чому ти не виїхав раніше», «ти завжди спізнюєшся, сам винен»).
5. Я розмовляю з людиною в комфортному для неї темпі, а НЕ кваплю її, швидше розповідаю все, що маю сказати, або дивлюсь на годинник.
6. Я слідкую за тим, як описую людину та її ситуацію, коли спілкуюсь із нею чи своїми колегами про неї, а НЕ називаю людину прямо або по-заочі «божевільною», «неврівноваженою», «невдячною».
7. Я співчуваю людині й кажу, що її відчуття в цій ситуації цілком нормальні («це дуже боляче, неприємно, сумно, і, враховуючи те, що сталося, цілком нормально так почуватися»), а НЕ знецінюю її почуття («всім зараз погано», «ви думаєте, мені легше?», «нічого страшного», «іншим людям зараз набагато важче»).
8. Я звертаю увагу людини на її сильні сторони та ресурсні канали, які завжди й зараз допомагають їй долати проблеми, а НЕ пропоную заспокоїтись загальними словами («все буде добре», «все налагодиться»).

9. Я знаю, до кого перенаправити людину, коли пропоную їй ресурси громади, а НЕ полишаю її без точної контактної інформації.
10. Я запитую людину про потреби та стимулюю її активність, а НЕ намагаюсь вирішити за неї всі її питання та проблеми.

Особливості комунікації з людьми старшого віку

Навчальний посібник «Соціальна робота з людьми похилого віку»⁷³ звертає увагу на такі аспекти при спілкуванні з цією цільовою групою.

Основні принципи особистісно орієнтованого підходу до людей старшого віку:

- емпатійне, співчутливе, етичне ставлення;
- конфіденційність;
- толерантність;
- добровільність;
- захист прав;
- відповідальність;
- фізична, соціальна і психологічна безпека;
- само- і взаємодопомога;
- повага.

Основні прояви поваги фахівців до літніх людей:

- мовна (лінгвістична) повага, привітання, «салютування», наприклад звернення на ім'я та по батькові;
- увага до проблем людини старшого віку;
- увага до святкування сімейних свят, днів народження;
- демонстрування шанобливого ставлення, виявлення ввічливих манер;
- повага до простору життєдіяльності літньої людини;
- звертання до літньої людини по різноманітні поради щодо тих послуг, які надаються.

НЕ варто використовувати такі терміни:

- «психічно хвора літня людина»;
- «стареча літня людина»;
- «людина / бабуся / дідусь похилого віку з деменцією»;
- «стара людина з депресією».

⁷³ [Іванова, І. Б. Соціальна робота з людьми похилого віку: навч. посіб. / Іванова І. Б. — К.: Університет «Україна», 2023](#) 🐼

Багато говорити:

- «люди старшого віку, які живуть із деменцією / психічними захворюваннями / депресією»;
- «люди старшого віку»;
- «літні люди».

Пам'ятати: кожна ситуація унікальна і потребує індивідуальної реакції.

Особливості комунікації з людьми з інвалідністю

Правила комунікації з людьми з порушеннями, на кріслі колісному⁷⁴:

- Навіть якщо людина має фізичне порушення, все одно ви маєте простягнути їй руку для привітання при зустрічі.
- Говоріть саме з людиною, яка має інвалідність, навіть якщо поруч із нею є її супроводжуючий.
- Не потрібно «солодких слів» щодо її мужності, сили волі тощо — це зайве.
- Контролюйте, щоб ваш погляд був сконцентрований саме на людині, а не на її порушенні.
- Якщо людина потребує допомоги — обов'язково запропонуйте їй, але водночас будьте готові до того, що вона може її не прийняти.
- У розмові використовуйте такі фрази, як «присісти», «пройти». При розмові з людиною на кріслі колісному — опустіться до рівня її очей або сядьте на стілець.
- Не перебивайте, не намагайтеся пришвидшити розмову — дозвольте співрозмовнику донести свої думки. Відповідно — не сповільнюйте навмисно і свою вимову.
- Крісло колісне — це особистий простір людини! Ви маєте завжди питати дозволу, перш ніж взятися за крісло колісне та відвезти / посунути його. У жодному разі не вішайте свої речі на крісло колісне.
- Говорити користувачам крісла колісного «поїхали зі мною» некоректно, адже крісло колісне — це фактично їхні ноги.

Правила комунікації та роботи з людьми з порушенням зору:

- Багато незрячих не любить розповідати про причини своєї незрячості, тому не виявляйте своєї цікавості з цього приводу.
- Говоріть людині, ким є ви та інші співрозмовники, називайте імена. Якщо маєте бажання потиснути руку, скажіть про це.

⁷⁴ Пам'ятка «Про правила комунікації із людьми з інвалідністю» КНУ ім. Т. Шевченка

- При зустрічі з незрячою людиною завжди слід відразу представитися, а не питати, чи впізнає вона вас, інформуйте людину з порушенням зору, що відбувається навколо.
- Якщо робите переміщення, повідомте про це незрячого.
- У розмові з незрячою людиною уникайте вказівки на колір, виразів на зразок «помацайте», «я відведу вас». Краще говорити я «сходжу з вами», «подивіться» — оскільки очима незрячих є тростина чи поводитир.
- Завжди звертайтеся до незрячої людини, а не до її поводитира.
- Якщо ви хочете зачитати щось незрячій людині — не змінюйте манеру свого мовлення: говоріть нормальним голосом, не пропускайте інформацію (якщо вас про це не попросили), не замінюйте читання перекладом.
- Якщо незряча людина має підписати якийсь документ, спершу прочитайте його їй.
- Не забирайте, не чіпайте тростину незрячої людини.

Правила комунікації та роботи з людьми з порушенням слуху:

- Знайдіть тихе та добре освітлене місце та станьте на відстані 1 метра від вашого співрозмовника.
- Говоріть лише тоді, коли маєте зоровий контакт зі співрозмовником.
- Якщо вас перепитують, не повторюйте ту саму фразу. Краще перефразуйте.
- Звертайте увагу на свою артикуляцію.
- Говоріть повільно та чітко.
- Якщо ви спілкуєтеся за допомогою спеціаліста жестової мови, звертайтеся безпосередньо до людини з порушенням слуху.
- У розмові можете вживати слова «слухай», «скажи» — це нормально.

При організації заходів за участі людей з інвалідністю враховуйте такі поради:

- У реєстраційній анкеті запитуйте, чи має учасник заходу особливі потреби та які саме.
- Завжди дізнавайтеся, у якій формі людина хотіла б отримати інформацію (шрифт Брайля, великий шрифт, диск, аудіокасета, флешка, через перекладача жестової мови).
- Під час візуалізації свого виступу використовуйте контрастні маркери та стікери. Основні тези виступу виводьте на електронну дошку як презентацію або фіксуйте на дошці.
- На всі скляні поверхні наклейте жовті кружечки, на першу та на останню сходинки — контрастну жовту стрічку.

- Надайте базові знання та навички комунікації та супроводу волонтерам і персоналу заходу.

Особливості спілкування із сім'ями, що мають малолітніх та неповнолітніх дітей

Скористайтесь рекомендаціями науково-методичного збірника «Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах» Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і Державного інституту сімейної та молодіжної політики⁷⁵.

Чого НЕ рекомендується робити:

- Не зосереджуйте особливу увагу на проблемах сім'ї, якщо сім'я не готова сама про них говорити.
- Не оцінюйте сім'ю раніше, ніж дізнаєтеся думку самої сім'ї з будь-якого приводу.
- Не намагайтеся одразу ж пояснити істинний стан речей та ситуацію, в якій опинилася сім'я.
- Не доводьте ситуацію до того, щоб отримувачі виправдовувались.
- Не використовуйте стосовно сім'ї чи її членів слова «ненормальні», «неповноцінні», «ви не як всі люди» тощо.
- Не навішуйте ярликів.
- Не маніпулюйте.

Поради щодо роботи:

- Зосереджуйтесь на описі фактів життєдіяльності сім'ї, не називаючи їх проблемами (взяти за правило, що «проблема» – заборонене слово, яке не слід промовляти).
- Уважно слухайте кожного члена сім'ї.
- Намагайтеся зрозуміти темпоритм життя сім'ї.
- При розмові з батьками уникайте посилань на те, що конфіденційна інформація отримана вами від дитини.
- Вчасно змінити тему, якщо вона може стати причиною подружнього конфлікту.
- Проявляйте гнучкість.
- Дотримуйтесь кордонів у стосунках з отримувачами.
- Поважайте право сім'ї приймати рішення самостійно.
- Зацікавленість дитиною і ситуацією повинна бути щирою.

⁷⁵ Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах (науково-методичний збірник) / за ред. Комарової Н. М. Держ. ін.-т. сімейної та молодіжної політики, Київський міській центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. – К., 2016. – 112 с.

Додаток 6. Приклад плану робочого тижня малої команди



[Примірний план заходів
малої команди \(3 спеціалісти\)
Центру життєстійкості](#)

Додаток 7. Приклад протоколу міжвідомчої взаємодії фахівців

Протокол міжвідомчої взаємодії щодо випадків виявлення дітей з порушеннями розвитку або інвалідністю для працівників сфери охорони здоров'я

Прагнучи забезпечити захист прав та можливостей дітей із порушенням розвитку або інвалідністю на рівний доступ до послуг, та з метою підвищення ефективності міжвідомчої співпраці та стандартизації дій суб'єктів соціальної роботи на території громади, а саме органу місцевого самоврядування, закладів та установ, організацій з питань соціального захисту дітей та їхніх сімей, надавачів послуг та жителів громади, розроблено такий Протокол міжвідомчої взаємодії, який стосується:

- 1) виключно випадків виявлення дітей із порушеннями розвитку або інвалідністю;
- 2) процедур обміну інформацією та перенаправлення виявлених випадків;
- 3) опису процесів для подальшої організації послуг таким дітям і їхнім сім'ям.

У випадку виявлення дитини з ознаками порушення розвитку або інвалідністю сімейний лікар (лікар-педіатр), інший медичний працівник повинен:

- у спокійній, виваженій манері звернути увагу батьків / законних представників дитини на наявні ознаки порушення розвитку або інвалідності;
- поцікавитись у батьків / законних представників, чи дитина має встановлений діагноз або інвалідність та чи отримує належну допомогу;
- рекомендувати звернутись по допомогу до таких спеціалістів у громаді:

- ↓ до фахівця із соціальної роботи за місцем проживання / перебування дитини (до комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Сіверської міської ради Бахмутського району Донецької області»);
- ↓ до комунальної установи «Інклюзивно-ресурсний центр Сіверської міської ради Бахмутського району Донецької області» (далі – ІРЦ);
- ↓ до реабілітаційного відділення / закладу;
- ↓ до команди послуги раннього втручання (для дітей віком 0–4 роки);
 - пояснити їм, що відбудеться у випадку звернення до цих спеціалістів у громаді.

Спеціалісти ІРЦ:

- a) проведуть комплексну психолого-педагогічну оцінку розвитку дитини;
- b) складуть висновок про комплексну оцінку, де буде зазначено наявність або відсутність особливих освітніх потреб дитини, а також рекомендації щодо освітньої програми для дитини;
- c) організують психолого-педагогічний супровід та надання психолого-педагогічних та корекційно-розвиткових послуг дитині з особливими освітніми потребами;
- d) проконсультують батьків / законних представників щодо отримання освітніх послуг та нададуть їм психологічну допомогу.

Фахівці реабілітаційного відділення / закладу:

- a) забезпечать проведення комплексу реабілітаційних заходів, визначених ІПР для подолання фізичних, та/або психічних, та/або інтелектуальних, та/або сенсорних порушень, для запобігання таким порушенням, коригування порушень розвитку, формування та розвитку основних соціальних і побутових навичок відповідно до потреб дитини з порушенням або інвалідністю;
- b) здійснюватимуть реабілітаційні заходи відповідно до індивідуального плану, складеного з метою реалізації ІПР, із залученням батьків / законних представників.

Фахівці команди раннього втручання:

- a) забезпечать проведення комплексу заходів, спрямованих на передачу батькам / законним представникам вмінь та знань щодо догляду та розвитку дитини (від 0 до 4 років) із порушеннями розвитку або ризиком виникнення таких порушень, створення для неї розвивального середовища, покращення якості життя родини та участі дитини в щоденних активностях, підтримку батьків / законних представників;
- b) здійснять оцінку потреб сім'ї щодо розвитку дитини та визначення складу міждисциплінарної команди для роботи з родиною;
- c) складуть індивідуальний сімейний план раннього втручання (ІСП РВ);
- d) забезпечать регулярні зустрічі в рамках реалізації ІСП РВ у природно-

му середовищі та організують передачу батькам знань та вмінь, навчання розвивальних стратегій, їхнього застосування та вбудовування в щоденні активності сім'ї;

- e) підберуть спеціальне обладнання та засоби альтернативної комунікації для дитини, навчать використовувати їх у природному середовищі для дитини та сім'ї;
- f) консультуватимуть батьків / законних представників з питань розвитку дитини, оптимізації дитячо-батьківських відносин та організації розвивального для дитини середовища;
- g) у взаємодії з ІРЦ організують перехід дитини в дошкільний заклад або іншу програму та забезпечення наступності в цьому процесі;
- h) включають батьків / законних представників дитини до батьківської групи взаємопідтримки «Батьки для батьків», а також інших членів сім'ї до програми для братів та сестер;
- i) нададуть (за потреби) доступ до бібліотеки розвивальних іграшок та реабілітаційного обладнання;
- j) забезпечать участь членів сім'ї в психотерапевтичній групі для батьків / законних представників дитини.

Фахівець із соціальної роботи за місцем проживання (перебування) дитини:

- a) проведе оцінку потреб дитини та її сім'ї, за потреби залучить необхідних спеціалістів;
- b) забезпечить (за потреби) представництво інтересів при оформленні інвалідності та соціальної допомоги;
- c) забезпечить надання соціальних послуг згідно з результатами оцінки потреб дитини / сім'ї, зокрема асистента дитини для супроводу під час інклюзивного навчання, послуг соціального таксі;
- d) здійснить (за потреби) соціальний супровід для отримання медичних та реабілітаційних послуг;
- e) якщо батьки / законні представники ігноруватимуть отримані рекомендації, повідомить Службу у справах дітей.
- Повідомити сімейного лікаря (лікаря-педіатра), з яким у батьків / законних представників дитини підписана декларація про вибір лікаря, або уповноважену особу закладу охорони здоров'я, за яким вони закріплені територіально, для встановлення діагнозу та лікування.
- Сімейний лікар (лікар-педіатр) за згоди батьків / законних представників дитини, з яким у них підписана декларація про вибір лікаря, або заклад охорони здоров'я, за яким вони закріплені територіально, проведе повне медичне обстеження дитини / надасть первинну медичну допомогу в межах своєї компетенції, а також направить дитину на консультування до профільного спеціаліста(-тів) вторинної (спеціалізованої) медичної допомоги для підтвердження діагнозу та проведення

лікування, необхідних досліджень, визначення клініко-функціонального діагнозу.

- У разі отримання результатів, що підтверджують стійкий розлад функцій організму дитини, зумовлений захворюваннями, травмою (її наслідками) або вродженими вадами, що призводять до обмеження життєдіяльності дитини, оформлює відповідні документи на лікарсько-консультативну комісію (ЛКК) для оформлення інвалідності та сприяє складанню індивідуального плану реабілітації дитини (ІПР).

ЛКК підтверджує відсутність або наявність стійкого розладу функцій організму дитини та встановлює дитині категорію «дитина з інвалідністю» або «дитина з інвалідністю підгрупи А», у 3-денний строк надсилає медичний висновок про дитину з інвалідністю до Управління праці та соціального захисту населення (Управління) та складає ІПР дитини.

- Примірник ІПР дитини ЛКК надає батькам / законним представникам дитини, копію – сімейному лікарю (лікарю-педіатру) дитини.
- Управління не пізніше 10 днів з дати отримання від ЛКК медичного висновку направить батькам / законним представникам дитини за місцем проживання письмове повідомлення про право на державну соціальну допомогу, умови, розмір і порядок її призначення, консультує щодо вибору батьками реабілітаційної установи і відшкодовує вартість наданих дитині реабілітаційних заходів, забезпечує технічними та іншими засобами реабілітації згідно з ІПР.
- Сімейний лікар (лікар-педіатр) рекомендує батькам дитини з порушеннями розвитку або інвалідністю (від 0 до 4 років) звернутись до команди, яка надає послугу раннього втручання, а при намірі батьків / законних представників направити дитину старше 2 років до закладу освіти – звернутися до ІРЦ для проведення комплексної оцінки з метою визначення особливих освітніх потреб дитини та розроблення рекомендацій щодо освітньої програми.

За запитом Служби у справах дітей сімейний лікар (лікар-педіатр) бере участь в оцінці соціальних потреб дитини та її сім'ї, інформує про фактичне проходження медичного обстеження дитини і входить до міждисциплінарної команди при складенні індивідуального плану соціального захисту дитини та/або плану соціального супроводу сім'ї.

Якщо батьки / законний представник ігнорують рекомендації сімейного лікаря (лікаря-педіатра) і не виконують батьківські обов'язки, лікар зобов'язаний повідомити Службу у справах дітей за телефоном або фахівця із соціальної роботи за місцем проживання (перебування) дитини з порушеннями розвитку або інвалідністю.

Додаток 8. Корисні ресурси та матеріали для роботи фахівців

Контакти гарячих ліній



[На сайті програми «Ти як?»](#)



[На сайті проекту МН4U \(«Психічне здоров'я для України»\)](#)

Відкриті бібліотеки ресурсів, інформаційних та методичних матеріалів



[Продукти, створені у межах «Ти як?»](#)



[Інформаційні та методичні матеріали від проекту МН4U](#)



[Ресурси на онлайн-порталі «Академія стійкості»](#)



[Тренінговий центр ГО «Простір можливостей»](#)



[Інформаційна платформа для батьків та тих, хто їх замінює, від ВГЦ «Волонтер» та ЮНІСЕФ](#)



[«Довідник безбар'єрності»](#)



[Посібник з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Гуманітарна допомога в Україні та сусідніх країнах](#)



[Посібник з публікаціями ВООЗ та Міжвідомчого постійного комітету у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, а також удосконалення систем охорони психічного здоров'я та послуг](#)

Основні тренінгові матеріали



[Самодопомога
Плюс: Груповий курс
управління стресом для
дорослих \(ВООЗ\)](#)



[Надання першої
психологічної допомоги](#)



[Основи роботи з
травмою та розвиток
стресостійкості](#)



[Універсальний тренінг
підтримки психічного
здоров'я](#)



[Адаптація ветеранів у
робочому колективі та
цивільному житті](#)



[Батьківство без стресу:
розвиток виховного
потенціалу батьків та
осіб, які їх замінюють, у
часи невизначеності](#)

Інші програми на тему психічного здоров'я та психосоціальної підтримки



[Важливі навички
в періоди стресу:
Ілюстроване
керівництво](#)



[Психологічна підтримка
дітей під час війни](#)



[Базові навички турботи
про себе та інших](#)



[Керівництво mhGAP](#)



[Управління
проблемами плюс
\(УП+\): індивідуальна
психологічна допомога
для дорослих у стані
дистресу в громадах,
що знаходяться під
впливом несприятливих
обставин](#)



[Програма розвитку
емоційної стійкості
дітей: психосоціальна
підтримка в школі та
поза нею](#)

Інші програми на тему психічного здоров'я та психосоціальної підтримки



[Довідник «Травматичні події: психологічна підтримка та самодопомога»](#)



[Навчально-методичний посібник «Психологічна підтримка та допомога дітям, які пережили травматичні події»](#)



[Робота з самогубствами в умовах гуманітарної кризи](#)



[Програма «Діти та війна: навчання технік зцілення»](#)

Посібники щодо організації послуг і заходів



[Інструменти mhGAP для громади: програма дій із подолання прогалин у сфері психічного здоров'я](#)



[Модель Центру відновлення психічного здоров'я для постраждалих від війни](#)



[Збірка посібників щодо організації тренінгів та групових заходів](#)



[Посібник із психічного здоров'я і психосоціальної підтримки на рівні громад в умовах надзвичайної ситуації і переміщення населення](#)



[Охорона психічного здоров'я у громадах: посібник для місцевих координаційних органів](#)



[Посібник «Соціальна робота із вразливими сім'ями та дітьми»](#)

Поради щодо спілкування та матеріали для роботи з ветеранами, військовими, членами їхніх сімей; особами, які пережили травматичні події



[Проект «Як ти, брате?»: посібники для комунікації та підтримки](#)



[Особливості роботи з людьми, що пережили полон та тортури](#)



[Пам'ятка «Родинам захисників»](#)



[Корисні та практичні матеріали від Служби психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців](#)



[Методичний посібник для соціальних працівників для надання психосоціальної підтримки ветеранам та їхнім сім'ям з питань психічного здоров'я](#)



[Практичний посібник «СУПРОВІД РОДИЧІВ ОСІБ, ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ»](#)



[Етика взаємодії та спілкування з ветеранами, ветеранками та близькими воїнів](#)

КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ:



[Закон України «Про соціальні послуги»](#) 🖱



[Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»](#) 🖱



[Стратегія забезпечення права кожної дитини в Україні на зростання в сімейному оточенні](#) 🖱



[Реєстр надавачів соціальних послуг](#) 🖱



[Порядок визначення потреб населення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади соціальних послуг](#) 🖱



[Державний стандарт соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування](#) 🖱



[Методичні рекомендації щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров'я та життя](#) 🖱



[Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах»](#) 🖱



[Державний стандарт соціальної послуги денного догляду для дітей з інвалідністю](#) 🖱



[Державний стандарт соціального супроводу сімей \(осіб\), які перебувають у складних життєвих обставинах](#) 🖱



[Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів \(установ\)](#) 🖱



[Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю](#) 🖱

Додаток 9. Ресурси для підвищення кваліфікації фахівців

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення обізнаності з питань фізичного, психічного здоров'я та психологічної допомоги, самопомоги		
Організація послуг психічного здоров'я та психосоціальної підтримки 🖱	Курс спрямований на побудову служби психічного здоров'я в громаді та надання порад щодо впровадження інтегрованого підходу для розв'язання невідкладних проблем психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в надзвичайних ситуаціях.	Сертифікат / 10 мультимедійних уроків / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Навчальний курс з менеджменту у сфері психічного здоров'я 🖱	Це чудова нагода покращити навички менеджменту у сфері психічного здоров'я: навчитися дбати про психічне здоров'я в організації в кризові часи, виявляти травму на робочому місці та розвивати резильєнтність.	Сертифікат / 11 лекцій / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Вступ до фізіології людини 🖱	Застосовувати основні концепції, які регулюють інтегровану функцію тіла як цілісного організму в дев'яти системах органів тіла.	Сертифікат / 11 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Базова психологічна допомога в умовах війни 🖱	Цей курс надасть учасникам набір прийомів базової психологічної допомоги, навчить їх вчасно визначати ознаки стресу та стресових реакцій, а також допоможе впоратися з кризовими станами та засвоїти прості техніки надання першої психологічної допомоги.	Сертифікат / 1,5 години / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення обізнаності з питань фізичного, психічного здоров'я та психологічної допомоги, самопомоги		
<u>Перша психологічна допомога</u> 🖱	Цей курс детально, структурно й інтерактивно розповідає про застосування моделі RAPID (рефлексивне слухання, оцінка потреб, визначення пріоритетів, втручання та диспозиція) для першої психологічної допомоги за різноманітних ситуацій – від нещасних випадків і пограбувань до самогубств, вбивств або насильства в публічних місцях.	Сертифікат / 3,5 години / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Психосоціальна підтримка для дорослих</u> 🖱	Курс про те, як ефективно сприяти психологічному благополуччю та забезпечувати підтримку вразливим категоріям населення в умовах кризових ситуацій та після війни.	Сертифікат / 10 мультимедійних уроків / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Практичні навички подолання стресу</u> 🖱	Курс призначений для того, щоб навчити учасників розпізнавати стресові ситуації та навчати їх, як ефективно впоратися з ними, розвиваючи навички управління стресом та збереження психічного здоров'я.	Сертифікат / 10 мультимедійних уроків / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення обізнаності з питань фізичного, психічного здоров'я та психологічної допомоги, самопомоги		
<u>Психологія стресу та способи боротьби з ним</u> 🖱	Як людині підтримувати життєву рівновагу, справлятися із викликами, організовувати власну стабільність на рівні думок та почуттів і поступальної активності? Про все це ви дізнаєтеся в цьому курсі. Короткий зміст тем курсу: саморегуляція як діяльність, спрямована на підтримання здатності повноцінно функціонувати, розвиватись і взаємодіяти. Стрес як виклик зовнішнього середовища – механізми організації взаємодії середовища та людини, фактори, які визначають специфіку такої взаємодії. Користь – роль стресових ситуацій у становленні особистості. Шкода – неподоланий стрес і його вплив на подальше життя людини. Відновлення – логіка відновлення гомеостазу як нормального стану функціонування людини.	Сертифікат / 19 лекцій / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Небайдужі: базові емоційні потреби та соціальна взаємодія</u> 🖱	Навчання спрямоване на розуміння та задоволення базових емоційних потреб людини в умовах воєнного конфлікту, надає знання і практичні навички для полегшення стресу, покращення самопочуття та турботи про психічне здоров'я в українському суспільстві.	Сертифікат / 15 годин / 0,5 кредиту ЄКТС
<u>Управління емоціями в часи невизначеності та стресу</u> 🖱	Курс надасть учасникам знання, навички та стратегії для розуміння та управління своїми емоціями та емоціями своїх учнів.	Сертифікат / 8 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення обізнаності з питань фізичного, психічного здоров'я та психологічної допомоги, самопомоги		
<u>Розуміння мозку: Нейробіологія повсякденного життя</u> 🖱	Дізнайтеся, як нервова система формує поведінку, як ми використовуємо наш мозок щодня і як нейронаука може пояснити поширені проблеми, з якими стикаються люди сьогодні.	Сертифікат / 10 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Техніки самопомоги та розвитку стресостійкості під час війни</u> 🖱	Це короткий набір дуже простих, але надзвичайно ефективних технік, який допоможе цивільним та військовим, медикам, психологам, волонтерам та усім, хто продовжує працювати для перемоги в умовах повномасштабної війни. Автор та ведучий: Мартін Зікмунд – психотерапевт, власник компанії Nitana, яка займається тренінгами із психічного здоров'я для великих корпорацій. Його фокус уваги – стрес-менеджмент та розвиток стресостійкості.	Сертифікат / 9 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Психічне здоров'я та психологічний добробут на робочому місці</u> 🖱	Тут ви отримаєте відповідь на питання про те, чому і як слід дбати про психічне здоров'я та психологічний добробут працівників, які є можливості для організації цих процесів, як розробити політики щодо психічного здоров'я в організації тощо.	Сертифікат / 2,5 години / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Емоційна стійкість у кар'єрі: подолання стресів та викликів</u> 🖱	Цей вебінар буде про: стрес та його вплив на емоційний стан на роботі; методи збереження емоційної стійкості та підтримання психічного здоров'я в умовах кар'єрних викликів; пошук опор та ресурсів для подолання стресів та викликів; техніки саморегуляції та підвищення емоційного інтелекту.	Сертифікат не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування травмообізнаного підходу в роботі з отримувачами послуг		
<u>Травмообізнані: вплив травми на розвиток дітей раннього віку</u> 🖱	Цей курс призначений для педагогів та інших фахівців, які працюють з дітьми дошкільного віку, щоб надати їм підтримку та стратегії у спілкуванні та розвитку, особливо у контексті стресу та травм у військових конфліктах або в умовах вимушеного переміщення.	Сертифікат / 21 лекція / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Травматичний досвід і ПТСР: інструментарій для психотерапевта</u> 🖱	Онлайн-курс призначений для українських психологів та психотерапевтів, щоб навчити їх надавати психологічну підтримку особам із травматичним досвідом в умовах сучасних викликів.	Сертифікат / 21 лекція / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Психологічна допомога для людей з посттравматичним стресовим розладом</u> 🖱	Ізраїльські фахівці діляться досвідом, як розбудовувати систему психологічної реабілітації та підтримки людей з ПТСР, зокрема військових. Цей курс буде корисним психологам, психотерапевтам, психіатрам та сімейним лікарям.	Сертифікат / 5 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Знати, як допомогти</u> 🖱	Базові принципи психології для роботи з травмами дітей та дорослих, створено в межах ініціативи першої леді України Олени Зеленської.	Сертифікат / 6 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування або підвищення обізнаності з питань організації роботи та психологічної допомоги для дітей та молоді, а також їхніх батьків		
<u>«Впевнений старт: робота в центрах з сім'ями з дітьми»</u> 🖱	Мета курсу – сформувати та розвинути професійні компетентності фахівців, які надають підтримку дітям віком від 0 до 3 років, що живуть в сім'ях груп ризику або сім'ях, що перебувають у складних життєвих обставинах, підвищення батьківського потенціалу, налагодження міждисциплінарної взаємодії між суб'єктами в громаді для забезпечення найкращих інтересів кожної дитини.	Сертифікат / 32 години / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Життєстійкість молоді в умовах криз</u> 🖱	Навчитися протистояти стресу, відновлювати себе та розвивати життєстійкість, щоб ефективно функціонувати під час будь-яких кризових ситуацій та використовувати їх для особистого зростання.	Сертифікат / 22 лекції / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Усе, що треба знати для забезпечення прав підлітків в Україні</u> 🖱	Для фахівців, які хочуть працювати з дітьми та знати особливі права дітей та підлітків.	Сертифікат / 20 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Як допомогти дітям пережити кризу</u> 🖱	Практичні поради для тих батьків, чиї діти зараз переживають тяжкі часи.	
<u>Пізнай світ дитини</u> 🖱	Курс дасть змогу краще зрозуміти психологію та фізіологію дітей від народження до 18 років і правильно будувати взаємини з дітьми відповідно до їхнього віку, потреб та можливостей.	Сертифікат / 29 занять / 0,5 кредиту ЄКТС

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування або підвищення обізнаності з питань організації роботи та психологічної допомоги для дітей та молоді, а також їхніх батьків		
<u>Травма, прив'язаність, дисципліна: ключові аспекти допомоги дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування</u> 🖱	Цей курс створений для того, щоб сформулювати та розвинути у фахівців сфери захисту прав дитини, прийомних батьків, служителів церков та волонтерів професійні компетентності, необхідні у роботі та взаємодії з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування.	Сертифікат / 11 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Безпека і благополуччя дітей у громаді</u> 🖱	Мета цього курсу – підвищення компетентності з розвитку спроможності громад, відповідальних за безпеку та благополуччя дітей, та з впровадження найкращих практик у роботі з сім'ями та дітьми шляхом розвитку якісних послуг для сімей і дітей через навчання концептуальних засад забезпечення безпеки і благополуччя дітей у громаді через зміцнення їхніх первинних сімей, розвитку програм підтримки сімей, розвитку сімейних форм виховання дітей, які не можуть проживати у своїх біологічних сім'ях, впровадження практики підготовки дітей до самостійного життя, залучення дітей до участі у прийнятті рішень, які впливають на їхнє життя.	Сертифікат / 25 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Психологічний добробут дітей та підлітків</u> 🖱	Серія із 5 вебінарів, які провела експертка проєкту, докторка психологічних наук Вікторія Горбунова для батьків у 2019 році. Втім перегляд вебінарів може бути корисним усім, хто має взаємодію із дітьми та підлітками, – психологам, соціальним працівникам, лікарям сімейної медицини тощо.	Вказання годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування або підвищення обізнаності з питань організації роботи та психологічної допомоги для дітей та молоді, а також їхніх батьків		
Я і якісне та цілісне навчання. Соціально-емоційне навчання і психосоціальна підтримка 🗑️	Це 5-годинний курс для спеціалістів, які працюють із дітьми, що зазнали вимушеного переміщення. Долучитися до нього і набути нові знання буде корисно всім, хто працює, навчає, виховує та доглядає за дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку в навчальних закладах та поза ними. Програма надає доступ до якісних знань тим дорослим, що піклуються про дітей у контексті війни. Після проходження курсу ви зможете: надавати психосоціальну підтримку для формування психологічної стійкості дітей в умовах кризи; інтегрувати у свої заняття прості та прикладні техніки психосоціальної підтримки та соціально-емоційного навчання.	Сертифікат / 5 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Особиста безпека підлітків 🗑️	Як захистити себе від ризиків у житті та в мережі й прокачати життєві навички для протидії викликам. У серіалі «Особиста безпека підлітків» ми розглянемо ключові ризики, які можуть трапитися з підлітками в реальному житті та в мережі, а також розповімо, які життєві навички можливо прокачати, щоб протидіяти їм.	Сертифікат / 10 серій / 0,1 кредиту ЄКТС

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування особистісних навичок, навичок ефективної комунікації та роботи в команді, управлінської діяльності		
<u>Як попередити 90% проблем в гуманітарному реагуванні</u> 🖱	Курс для громадських організацій, який допоможе краще розумітися на стандартах у гуманітарному реагуванні та захисті від сексуальної експлуатації та наруги.	Сертифікат / 9 модулів / 0,2 кредиту ЄКТС
<u>Управління командою в українському контексті</u> 🖱	Курс про те, як налагодити комунікацію і створити безпечне середовище для ефективної роботи команди. А ще як визначати і підтримувати мотивацію волонтерів, лайфхаки та рекомендації від управлінців із досвідом, багато корисних матеріалів та шаблонів, які допоможуть сформуванню культури вашої організації та визначити найважливіші риси лідера в часи невизначеності.	Сертифікат / 10 модулів / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Основи проєктного менеджменту</u> 🖱	У межах курсу розкрито ключові елементи повного циклу проєкту з детальними поясненнями, прикладами та додатковими матеріалами, що допоможуть вам ефективніше та якісніше пропрацювати проєкт. Ви можете проходити курс самостійно, щоб систематизувати певні знання, а також разом із командою, аби глибоко пропрацювати кожен етап проєкту.	Сертифікат
<u>Публічні виступи та ораторська майстерність</u> 🖱	Ораторське мистецтво — це не тільки про публічні виступи, це також і про мистецтво переконання, аргументації, вплив на думки та дії. Тут важливу роль відіграє не тільки суть того, що людина говорить, а як вона це говорить. Голос, вимова, жести, міміка, інтонація — саме ці фактори допоможуть зробити ваш виступ захопливим і переконливим.	Сертифікат / 6 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування особистісних навичок, навичок ефективної комунікації та роботи в команді, управлінської діяльності		
<u>Поза конфліктом</u> 🖱	Навчимося визначати потрібні тактики та стратегії розв'язання того чи іншого конфлікту, познайомимося зі способами й техніками їхньої профілактики у вашому оточенні.	Сертифікат / 7 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті на передбачено
<u>Вступ до медіації</u> 🖱	Проходження курсу допоможе розвинути навички ефективної комунікації, що дають змогу досягти результату, який усі сторони взаємодії вважають справедливим для себе.	Сертифікат / 20 занять / 0,5 кредиту ЄКТС
<u>Розвиток комунікативних компетенцій з вразливими верствами населення</u> 🖱	Учасники отримають практичні навички з побудови довірчих відносин, вміння слухати та сприймати потреби вразливих груп. Курс розроблений на основі найкращих практик комунікації та соціальної роботи, спрямованих на підвищення якості обслуговування та підтримки найбільш вразливих членів суспільства.	Сертифікат / 10 модулів / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Менеджмент волонтерської діяльності</u> 🖱	Про історію виникнення та загальні поняття волонтерства, дизайн та створення волонтерської програми, організаційне забезпечення та менеджмент волонтерських програм.	Сертифікат / 4 модулі / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси з формування або підвищення обізнаності з питань організації надання соціальних послуг		
<u>Організація соціальних послуг в територіальній громаді</u> 🗑️	Необхідні знання про систему надання соціальних послуг, планування та організацію надання соціальних послуг, що базуються на потребах мешканців і мешканок територіальної громади.	Сертифікат / 15 занять / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Надання соціальних послуг екстрено (кризово)</u> 🗑️	Проходження курсу дасть можливість: сформулювати знання про механізми організації надання соціальних послуг екстрено (кризово), зрозуміти ключові відмінності між наданням соціальних послуг екстрено (кризово) та веденням випадку, розвинути знання щодо особливостей спілкування з отримувачем соціальних послуг з урахуванням психоемоційного стану, проведення оцінки його ситуації та визначення потреб, розвинути компетенції щодо документування випадку під час надання соціальних послуг екстрено (кризово).	Сертифікат / 6 занять / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
<u>Кейс-менеджмент у соціальній роботі</u> 🗑️	Завдяки підходу, який пропонують автори курсу, фахівці із соціальної роботи навчатися надавати якісну допомогу та підтримку тим, хто цього найбільше потребує. Основна мета курсу – дати фахівцям із соціальної роботи актуальні та сучасні знання й навички, необхідні для активного ведення кейсів. Насамперед ідеться про оцінку потреб клієнтів, розробку індивідуальних планів підтримки, координацію надання послуг та моніторинг результатів.	Сертифікат / 11 лекцій / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси з формування або підвищення обізнаності з питань організації надання соціальних послуг		
Мобілізація ресурсів громади 📄	Цей курс покликаний надати учасникам необхідні навички та знання, які допоможуть їм стати успішними керівниками та лідерами у сфері соціальних послуг. Після завершення курсу ви будете володіти ефективними методами управління внутрішніми процесами в громаді, організації та її співробітниками, зможете ефективно використовувати наявні ресурси та розробляти стратегії для вирішення соціальних проблем у вашій громаді.	Сертифікат / 30 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Від ризику до стійкості: робота з сім'ями які переживають кризу 📄	Цей курс формує розуміння причин виникнення кризи в сім'ї, різниці між кризою і складними життєвими обставинами та допомагає визначити можливості підтримки сімей відповідно до їхніх потреб.	Сертифікат / 18 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення рівня обізнаності щодо роботи з внутрішньо переміщеними особами		
Управління кризовим реагуванням та інтеграція внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах в умовах воєнного стану 📄	Мета курсу – підвищити обізнаність та покращити спроможності публічних службовців долати виклики, спричинені війною.	Сертифікат / 27 лекцій / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення рівня обізнаності щодо роботи з внутрішньо переміщеними особами		
Адаптація та інтеграція ВПО: досвід і можливості 🗑️	Курс для громад про те, як працювати з ВПО, розуміти виклики та можливості, що виникають у зв'язку зі змінами у складі громад.	Сертифікат / 9 серій / 0,2 кредиту ЄКТС

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення рівня обізнаності з питань запобігання насильства та взаємодії з людьми, які пережили насильство		
Базові знання про гендер 🗑️	Про базові засади щодо гендерних стереотипів: якими вони бувають та яку роль відіграють у нашому житті, а також як впливають на вибір професії, кар'єру й професійний розвиток. Навчіться розпізнавати гендерні стереотипи та небезпеки, які вони несуть як у реальному житті, так і в мережі, дізнайтеся, як можна протидіяти цим упередженням, відстоювати себе та свої кордони.	Сертифікат / 10 серій / 0,1 кредиту ЄКТС
Як протидіяти сексуальному насильству, пов'язаному з війною, та надавати допомогу постраждалим: що має знати кожен та кожна 🗑️	Мета курсу – сприяти кращому розумінню явища сексуального насильства, пов'язаного з війною, особливостей надання допомоги постраждалим та засад гендерно чутливого спілкування з ними.	Сертифікат / 19 лекцій / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для набуття або підвищення рівня обізнаності з питань запобігання насильства та взаємодії з людьми, які пережили насильство		
Вебінар «Запобігання та протидія домашньому насильству / насильству за ознакою статі, жорстокому поводженню з дітьми» 🖱	Учасники ознайомляться з типами насильства, його психологічними та правовими аспектами. Курс також містить соціально-педагогічні методи протидії та практичні аспекти роботи з постраждалими	Сертифікат не передбачено
Онлайн-інструменти протидії домашньому насильству 🖱	У цьому освітньому серіалі ви дізнаєтеся, як може проявлятися домашнє насильство та як не стати його жертвою, як допомогти тим, хто страждає від насильства, куди звертатися, якщо ви стали свідком чи жертвою насильства.	Сертифікат / 5 серій / 0,2 кредиту ЄКТС

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування або підвищення обізнаності щодо роботи з військовослужбовцями, ветеранами та членами їхніх сімей		
Повернення з війни: розум, тіло, соціум 🖱	Курс розбирає найчастіші проблеми, які можуть стати на заваді при поверненні до цивільного життя. Приділяє увагу психологічній (емоційні стани, ПТСР) та фізичній (реабілітації та протезування) адаптації. Розглядає правові аспекти отримання статусу учасника бойових дій (УБД) та обов'язки держави перед ними.	Сертифікат / 12 занять / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування або підвищення обізнаності щодо роботи з військовослужбовцями, ветеранами та членами їхніх сімей		
Як пережити війну разом: курс для родин військовослужбовців, ветеранок та ветеранів 🗑️	Сьогодні цей курс актуальний як ніколи, адже багато родин зіткнулися з різкими змінами в житті. Безліч українців пізнали, що таке зміни у стосунках. Тепер без перебільшення мільйони людей знають, що таке тривога, тиск постійного стресу та розгубленість. Цей курс створений саме для того, щоб допомогти близьким захисників та захисниць.	Сертифікат / 21 лекція / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Адаптація до цивільного життя. Курс для ветеранів та ветеранок 🗑️	Курс пояснює, що відбувається з ветераном у перший місяць після повернення додому. Надає розуміння, що таке психотерапія, які є міфи та якими методами користуються психотерапевти, як обрати спеціаліста з психічного здоров'я, які можуть бути стосунки з близькими під час адаптації. Курс висвітлює не тільки психологічні та фізичні реакції тіла й розуму на довготривалий стрес, а надає поради щодо відновлення та самопідтримки, спілкування з партнером та дітьми, які можуть допомогти в адаптації до цивільного життя. Ви отримаєте просте, не наукове пояснення переживань людини, яка була на війні. Дізнаєтеся різницю між психіатром, психотерапевтом та психологом.	Сертифікат / 13 лекцій / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Психологічна та юридична допомога під час воєнного стану 🗑️	Цей освітній серіал розкриє ключові питання психологічної готовності до бойових дій та стабілізацію власного стану в кризових та екстремальних умовах. Військовослужбовці дізнаються, як опанувати себе в складних ситуаціях. Близькі та родичі військових зрозуміють, який шлях проходить військовослужбовець перед поверненням до цивільного життя.	Сертифікат / 9 серій / 0,1 кредиту ЄКТС

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Курси для формування або підвищення обізнаності з питань роботи з людьми, які мають інвалідність, хронічні захворювання		
Соціальна робота з людьми, які мають хронічні захворювання 🗑️	Засвоєння теоретичних і практичних знань соціальної роботи, оволодіння практичними навичками, вмінням проводити соціальну роботу серед людей, які мають тяжкі хронічні захворювання та потребують захисту й підтримки.	Сертифікат / 30 лекцій / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Захист прав людей з інвалідністю 🗑️	Курс допоможе слухачам та слухачкам з інвалідністю та без «приміряти» на себе «капелюха» правозахисників та отримати навички з різних методів захисту прав людини як на національному, так і на міжнародному рівні. Цей курс як перший крок до громадського активізму на підтримку людей з інвалідністю та у боротьбі за трохи кращий та доступніший світ, де кожен та кожна можуть на рівних користуватись своїми правами.	Сертифікат / 30 годин / Зазначення кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено
Актуальні питання ВІЛ, ТБ та психосоціальної підтримки на роботі 🗑️	Мета курсу – підвищення рівня обізнаності з питань ВІЛ, туберкульозу, стигми та дискримінації за ознакою ВІЛ та ТБ, а також сприяння психологічній безпеці і психосоціальній підтримці у сфері праці в умовах війни.	Сертифікат / 3 модулі / Зазначення годин та кредитів ЄКТС на сертифікаті не передбачено

Перелік тематичних безкоштовних онлайн-курсів

Назва навчання	Опис навчання	Сертифікат / години / ECTS
Навчальні платформи з каталогами онлайн-курсів на платній та безоплатній основі		
Платформа соціальної освіти від Міністерства соціальної політики 🖱	Платформа соціальної освіти створена для навчання представників органів місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг та організацій, які працюють у соціальній сфері.	Безоплатно
Онлайн-освіта від Українського католицького університету 🖱	Найкращі освітні практики, які напрацьовано десятиліттями у стінах університету спільно з широкою мережею міжнародних партнерів.	Як безоплатні, так і платні курси
Електронне навчання від Інституту післядипломної освіти (ІППО) 🖱	Понад 500 модулів доступні учасникам цієї програми цілодобово, сім днів на тиждень. Модулі охоплюють актуальні напрями професійної діяльності педагогів закладів дошкільної освіти, закладів загальної середньої освіти та закладів позашкільної освіти.	Безоплатно

Стратегії розвитку: соціально-емоційна грамотність для педагогів та інших працівників сфери «людина — людина»⁷⁶

Доктор Алекс Шнайдер

Соціолог, педагог і дослідник питань емоційної грамотності, освіти, управління та лідерства. Колишній директор школи та керівник програм підготовки директорів. Керівник спеціальної робочої групи FICE (Міжнародної федерації освітніх спільнот) «Рука об руку» для дітей України.

Кілька порад з емоційної грамотності, щоб бути ефективним

Визначте свій намір на день.

Щоденна практика, яка може допомогти розвинути емоційний інтелект, полягає в тому, щоб прояснити свої наміри. По дорозі на роботу сядьте у тихому місці та запитайте себе: «Який у мене намір на сьогодні?» Уникайте бажання скласти список справ, а натомість подумайте, щодо чого вам потрібно бути більш уважними, враховуючи те, що наявне у ваших планах. Приклади: «Мені потрібно сьогодні порозумітися із деякими сім'ями, які прийдуть на консультацію», «Мені потрібно зберігати спокій», «Мені потрібно внести ясність» або «Мені потрібно бути легковажним». Коли ви визначите свої цілі, ви можете почати узгоджувати свої дії з ними.

Дбайте про себе.

Якими б не були ваші найкращі наміри, вам може бути важко контролювати свої емоції, у випадках, коли ви втомилися, пропустили обід, не займалися спортом цілий тиждень або вживали надмірну кількість кофеїну. Трохи щоденного догляду за собою допоможе розвинути ваш емоційний інтелект.

Практикуйте емоційну перевірку для себе.

Використовуйте вправи на саморефлексію, розвивайте вміння концентруватись, ведіть щоденник. Фахівці винагороджуються за свій пізнавальний інтелект, тож не дивно, що ви цінуєте розум, завдяки якому ви стали фахівцями. Однак будьте обережні, щоб не ігнорувати та не пригнічувати свої емоції чи применшувати зв'язок розуму та тіла. Помічаючи свої емоції та те, як тіло реагує на них, ви можете краще справлятися зі стресовими факторами на роботі. Перш ніж увійти в кабінет та в цілому протягом дня запитуйте себе: «Як я почуваюся?» і зверніть увагу на те, як ваше тіло відреагує на це (наприклад, «Мої плечі відчувають напруженість»), а також яка буде емоційна реакція (наприклад, «Я відчуваю

⁷⁶ Методичні рекомендації для вчителів 1-4 класів Let's Catch Up — Українська освітня платформа, за підтримки Дитячого фонду ООН ЮНІСЕФ, 2023 рік

тривогу»). Потім подумайте, чому ви так відчуваєтеся. Часто емоції вказують нам на проблему, яку потрібно вирішити. Звернення уваги на свої емоції може допомогти визначити та розв'язати ці проблеми.

Вмійте відпочивати.

Кількасекундна пауза перед тим, як відповісти на стресову ситуацію, може допомогти отримати контроль над своїми емоціями. Зупиніть те, що ви робите, глибоко вдихніть.

Ритуал глибокого дихання для зниження рівня стресу — це ціла наука, і зазвичай для цього ритуалу ви не зможете лягти чи комфортно сісти в кріслі. Тому слід навчитись зосереджуватися, просто зробивши три глибоких вдихи «з носа до пальців ніг» під час роботи, під час зустрічі або перед увімкненням комп'ютера.

Будьте допитливими.

Допитливість — складний спосіб мислення, особливо коли ми стаємо старшими, мудрішими та впевненішими у своїх віруваннях, судженнях і думках. Однак виховання вашої цікавості, а також цікавості ваших бенефіціарів є однією з найкращих стратегій розвитку емоційного інтелекту. Робіть паузу, перш ніж реагувати або робити припущення, і натомість ставте запитання, щоб краще зрозуміти точку зору іншої людини.

Створіть простір для всіх емоцій, а не лише для «позитивних».

Слід відкрито говорити про свої слабкості, змінювати курс і швидко визнавати: «Я не знаю». Також слід розрізняти відмінності між здоровою вразливістю та надмірною відкритістю. Крім того, варто бути готовими вийти на ринг, виявити ентузіазм і мотивувати інших.

Будьте уважними до деталей.

Оглядати та звертати увагу на світ навколо є вирішальною навичкою для побудови емоційного інтелекту, і ви можете практикувати це шляхом навмисної уважності, налаштовуючись як на контекст, так і на зміст групової взаємодії.

Докладіть зусиль, щоб бути «включеними».

Виділення часу для оточення може здатися непосильним завданням навіть для найбільш комунікабельного фахівця, а особливо, якщо вам важко бути продуктивним в умовах щільного графіка. Здається, це суперечить інтуїції, але спілкування з іншими насправді може заощадити ваш час і нерви в довгостроковій перспективі. З кожним щирим привітанням або розмовою з кимось із вашого оточення чи команди ви створюєте коаліцію людей, готових допомогти вам, виправдати сумніви та наполегливо працювати від вашого імені. І з практикою це покращується, тож чим більше ви приділятимете увагу при спілкуванні з іншими, тим більше ви покращите свій емоційний інтелект.

Навчіться визнавати свої помилки.

У житті є небагато впевненостей, але одна безсумнівна полягає в тому, що ви будете помилятися. Навчитися щиро вибачатись — це спосіб підтримувати міцні здорові стосунки та регулювати наші емоційні реакції, коли все йде не за планом. Хоча зазвичай хочеться приховати свої помилки, почуття сорому чи збентеження, проте в підсумку немає нічого сильнішого та ціннішого, ніж справжня скромність та відповідальність. Наприклад, якщо раніше ви насварили колег, важливо перепросити за таку поведінку.

Добре починайте і закінчуйте.

Напружені дні часто можуть минати без помітного початку чи кінця. Хоча ви не можете раптово стати менш зайнятими, ви можете приділяти більше уваги моментам між своїми зобов'язаннями, особливо початку та завершенню дня. Ранковий ритуал, який полягає в тому, щоб відкласти телефон і включити, наприклад, улюблену музику, допоможе почати день позитивно. Подібним чином, якщо ви прощаєтеся зі своїми бенефіціарами або колегами чи виходите з кабінету і при цьому висловлюєте вдячність їм наприкінці дня, усі почуватимуться більш позитивно.

Дякуємо всім хто долучився до роботи над методичкою

Белегай Христина, Білик Маріанна, Верлинська Олександра, Ніколайцева Софія, Олійник Олег, Синчук Світлана, Суліма Оксана, Токарева Уляна, Чудаєва Наталія, UNICEF Ukraine

