

Міністерство освіти і науки України  
ДЗ «Луганський національний університет  
імені Тараса Шевченка»

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ  
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ  
ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

**Полтава – 2024**

УДК 364-7(072)  
М 64

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»  
(протокол №4 від 24.10.2024)*

**Рецензенти:**

- Волкова Н. П.** – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри інноваційних технологій з педагогіки, психології та соціальної роботи ЗВО «Університет імені Альфреда Нобеля»;
- Краснова Н. П.** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

М 64 **Методичні рекомендації щодо здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню в умовах воєнного стану /** Долиняк У., Караман О., Конончук А., Недря К., Олійник Н., Островська Н., Петрович В., Трубавіна І., Чередниченко О., Швед О. ; за ред. О. Л. Караман, І. М. Трубавіної. Полтава, 2024. 85 с.

Запропоновані методичні рекомендації слугують для самоосвіти фахівців із соціальної роботи державних, комунальних установ та організацій, благодійних фондів, громадських та гуманітарних організацій, здобувачів із спеціальності 231 – соціальна робота, аспірантів тощо. Рекомендації містять методики проведення телефонного та онлайн консультування, здійснення інтеграційних заходів, роботи з особами похилого віку щодо їх розвитку, супервізії в соціальній сфері, що становить наукову новизну і практичне значення.

УДК 364-7(072)

© Долиняк У., Караман О., Конончук А., Недря К., Олійник Н., Островська Н., Петрович В., Трубавіна І., Чередниченко О., Швед О., 2024  
© ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> ( <i>Караман О., Трубавіна І.</i> ).....	4
1. Телефонне та онлайн консультування у вирішенні соціальних проблем ( <i>Швед О.</i> ).....	6
2. Сутність та методика організації та проведення інтеграційних заходів в громадах як форми соціальної роботи з населенням ( <i>Трубавіна І., Недря К., Олійник Н., Чередниченко О.</i> ).....	22
3. Організація неформальної освіти в «Університеті третього віку» в контексті соціальної адаптації та інтеграції осіб похилого віку ( <i>Конончук А.</i> ).....	42
4. Супервізійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги ветеранам, комбатантам та членам їх родин ( <i>Петрович В., Долиняк У.</i> ).....	70
<b>ВИСНОВКИ</b> ( <i>Трубавіна І., Островська Н.</i> ).....	84
<b>ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ</b> .....	85

## ПЕРЕДМОВА

Війна завжди збільшує потреби населення в соціальній роботі і соціальних послугах. Постраждалим є все населення, кожного торкається війна на фронті чи в тилу, в районах бойових дій чи далі від них. Працюють державні і недержавні соціальні служби, муніципальні служби, міжнародні гуманітарні організації, благодійні організації та фонди, волонтери. Але виникають проблеми методик надання соціальних послуг і допомоги різним категоріям населення в умовах війни, бо деякі послуги і форми їх надання є новими для соціальних працівників, на кшталт інтеграційних заходів, деякі треба надавати в нових умовах воєнного стану і в районах бойових дій чи можливих бойових дій, до якої нікого з фахівців соціальної сфери не готували, окремі послуги надаються на основі державних стандартів або в гуманітарних організаціях – на основі стандартних операційних процедур цих організацій, які відрізняються від українських соціальних стандартів і надаються в межах міжнародного гуманітарного права і гуманітарних стандартів.

Є питання отримувачів соціальних послуг – військовим такі послуги можуть надавати лише вітчизняні організації, міжнародні організації в Україні працюють лише з цивільним населенням та комбатантами. Уразливість населення може визначатися кожним донором окремо, в залежності від ресурсів проекту.

Є питання про сутність категорій соціальної роботи, єдиного тлумачення і розуміння її методів і форм, змісту послуг, наукових підходів та принципів до її здійснення в умовах війни. Вони різняться в вітчизняному законодавстві про соціальну роботу і соціальні послуги та в міжнародному гуманітарному праві і праві соціальної роботи різних країн. Але спільним є допомога тим, хто її потребує, задоволення базових потреб, повага до гідності людей, створення умов для реалізації їх прав.

У цих рекомендаціях ми здійснюємо спробу з позицій вітчизняного законодавства надати поради до ведення соціальної роботи з різними категоріями населення в умовах війни і узагальнити досвід такої роботи в умовах України. Це стосується

як теоретичних основ здійснення соціальної роботи, шляхів їх реалізації, так і роботи з окремих напрямків соціальної роботи, окремими категоріями отримувачів соціальних послуг.

Рекомендації будуть корисними працюючим фахівцям соціальної сфери, здобувачам спеціальності 231 – соціальна робота, науково-педагогічним працівникам закладів вищої освіти.

## **1. ТЕЛЕФОННЕ ТА ОНЛАЙН КОНСУЛЬТУВАННЯ У ВИРІШЕННІ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ**

Консультавання, в тому числі дистанційне, до якого відноситься телефонне та онлайн, відіграють важливу роль у суспільстві в усіх сучасних країнах, забезпечуючи консультативну або психологічну допомогу людям у різних життєвих ситуаціях. Такі сервіси створюють можливість віддаленого, конфіденційного та анонімного спілкування для тих, хто потребує допомоги, але не може звернутись з різних причин до очних консультантів, або відчуває сором чи страх звертатися за консультацією особисто.

Важливо, щоб дистанційну допомогу забезпечували підготовлені консультанти, які можуть надати кваліфіковану психологічну допомогу, надати правильну інформацію та швидко зреагувати в критичних ситуаціях. І для багатьох клієнтів дзвінок на телефон або спілкування в онлайн може бути першим кроком у напрямку покращення ситуації або самопочуття, поштовок для пошуку рішення проблем.

У Державному стандарті такої соціальної послуги як консультавання вказані різні види консультавання, в тому числі дистанційне – «заочне консультавання, здійснюване суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитами отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, он-лайн консультавання), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги. Отримувачами дистанційної соціальної послуги консультавання є як і при будь-яких інших соціальних послуг – особа, сім'я, група осіб, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, потребує соціальної послуги консультавання або отримує її» [2].

Робота телефонів забезпечується також законами України: «Про соціальні послуги» (2019 р.), «Про захист персональних даних» (2010 р.), «Про інформацію» (1992 р.), «Про звернення громадян» (1996 р.). Деякі міністерства, такі як Міністерство

охорони здоров'я, Міністерство соціальної політики та інші, можуть видавати накази та нормативні акти, що встановлюють порядок роботи «гарячих ліній» у їхній галузі відповідальності.

В останні роки «гарячі лінії» або «телефони довіри» крім телефонного консультування мають ще можливість консультувати, використовуючи е-майли (особливо, коли потрібні юридичні консультації і клієнти надсилають копії документів), Telegram, Viber, Skype (особливо за кордоном), Whats App та соціальні мережі, такі як Facebook та Twitter. Але онлайн можливості консультування, як правило, все одно прив'язані до якоїсь «гарячої лінії» або «телефони довіри».

Немає конкретного визначення в різниці між «телефоном довіри» та «гарячою лінією», але вже в назві можемо відзначити різницю: на «телефон довіри» телефонують, щоб відкритись, проговорити певні психологічні проблеми, отримати психологічну підтримку, а «гаряча лінія» часто виконує функцію вирішення термінових проблем, в основному, соціальних.

«Гарячі» або інші лінії часто спеціалізуються на певних видах допомоги, таких як медична, правова, фінансова консультація, психологічна, соціальна або кризова інтервенція. Вони забезпечують швидкий та часто цілодобовий доступ до фахівців у відповідних сферах та можуть бути надзвичайно корисними. На даний час можна знайти в Україні такі важливі «гарячі лінії», як:

– *Lifeline Ukraine* – 7333 – це національна, професійна лінія з питань профілактики самогубств та підтримки психічного здоров'я;

– *Безоплатна правнича допомога* – 0 800 213 103;

– *Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації* – 0800 500 335 (зі стаціонарних телефонів) або 116 123 (з мобільних телефонів);

– *Лінія телефону довіри для людей, які потребують психологічної підтримки* – 0800 333 161,

– *Національна гаряча лінія для дітей та молоді* – 0800 500 225 та 116 111;

– *Гаряча Лінія психологічної допомоги та направлення до основних інформаційних служб людей, які живуть уздовж лінії розмежування* – 0 800 210 160;

– *Національна гаряча лінія з питань наркозалежності та ЗПТ* – 0800 507 727;

– *Гаряча лінія з протидії узалежнення та співзалежнення* – 0800 600 035 тощо.

Про роботу «телефону довіри» досить детально можна дізнатись із робіт В. Дуб, яка надає рекомендації консультантам-психологам. Автор пояснює, що телефонне консультування «телефону довіри» є формою «професійного психологічного обслуговування, у процесі якого людина, котра звернулася по допомогу, формує здатність вирішувати психологічні проблеми, що виникають у її житті, отримує необхідну психологічну інформацію, котра дозволяє глибше усвідомити себе та своє соціальне оточення» [3]. «Телефон довіри» є анонімна, конфіденційна служба. Основна мета «телефону довіри» – допомогти людям, які відчувають сильний стрес, почуваються самотніми або просто потребують когось, хто неупереджено вислухає їхні проблеми. Люди можуть звернутися за допомогою до телефону довіри, коли їм потрібно поділитися своїми емоціями, проблемами чи просто поговорити з кимось.

Але якщо це «гаряча лінія» (ми говоримо про соціальне консультування), то, як правило, тільки психологічним консультуванням не обійтись, і консультанти психологічною підтримкою не обмежуються. Часто телефонне звернення спонукає до конкретних дій, а саме у терміновому зверненні до державних установ, наприклад, соціальних служб, служб у справах дітей, до поліції, Уповноваженого з прав людини, Офісу Уповноваженого з питань гендерної політики тощо або у допомозі в написанні офіційних звернень до цих установ. Досвід говорить про те, що часто самі консультанти звертаються з такими листами до офіційних установ, якщо особа, яка телефонує, хоче залишатись анонімною, але просить допомогти, наприклад, дітям, стосовно яких чиниться насильство, або на звернення цієї особи не було реакції.



Може бути таке звернення, яке потребує мільтидисциплінарних зусиль, і саме консультанти, а не абонент, в змозі вирішити проблему.

Для розуміння наведемо приклад з власного консультування.

Важкий 1996 рік – безробіття, країна у важкій економічній ситуації, частина сімей фактично голодує. Телефонує жінка і крізь сльози розповідає ситуацію і просить про допомогу: «Сина, якому 10 років, збила машина і він зараз лежачий – пошкоджено хребет. Старша дочка була студенткою університету і вивчала англійську мову. Мені прийшлося звільнитись, щоб сидіти біля сина, а чоловік поїхав на заробітки за кордон, щоб заробляти гроші на сім'ю та операцію. Чоловік виїхав та зник. Дочка кинула навчання, бо грошей не було зовсім, навіть на транспорт, щоб доїхати до університету. Ми голодували. Були дні, коли гріла кип'яток і ми з ним їли сухарі. Трохи підгодовували сусіди. Якось одна з них запропонувала дочці полетіти в Арабські Емірати, де у знайомих є велика вілла і їм потрібна помічниця. Обіцяла, що дочка буде заробляти великі гроші та зможе заробити і для себе і на операцію брата. Ця жінка запропонувала за свої кошти зробити закордонний паспорт та купити квиток, а дочка рік попрацює і по поверненню все поверне. І от через 4 місяці я отримала листа від дочки. Вона у в'язниці десь у пустелі, де вдень 60 С, таргани розміром як щурі, немає ні мила, ні запасних трусів, нічого. Вона написала, що її в аеропорту зустріла жінка, відвезла в закрите приміщення, яке виявилось борделем, звідки дівчина вночі втекла. Вона звернулася до поліції, пояснювала англійською, що її хочуть примусити займатись сексом, але поліцейські подивилися на її напівголений вигляд і арештували. Через 3 дні був суд, який проходив арабською мовою, нічого було не зрозуміло, і її відправили у цю в'язницю. Дочка написала, що жінка, яка виходить, погодилась взяти цього листа. Якщо не буде допомоги найближчим часом, то дочка покінчить життя самогубством».

Зрозуміло, що тут однією психологічною підтримкою не обійшлося. Перше – ми звернулись до консула України в ОАЕ, який терміново виїхав та привіз їй змінну білизну та гігієнічні засоби та видав гроші на покупки в магазині, який є при в'язниці.

Дівчина дізналась, що про неї знають і будуть її визволяти, що дуже її підбадьорило. Ми звернулись з офіційним листом до Міністерства закордонних справ України і вони теж почали займатись цим випадком, але з'ясувалось, що треба для її справи найняти місцевого адвоката, який коштуватиме від 7 000 дол. США. Україна в той час не могла собі дозволити таку «розкіш». Спільно почали думати, що робити і почали писати листи шейху та звернення до Президента України. Тобі був Л. Кучма, який зі свого боку звернувся до країни і шейха. Дівчину витягли з в'язниці, але вона у в'язниці пробула майже 7 місяців.

Це звернення відбулось до громадської організації «Ла Страда Україна», яка тільки почала свою роботу на «гарячій лінії» з протидії торгівлі людьми. Не зважаючи на те, що в оголошенні про роботу значилось, що гаряча лінія працює тільки по вівторках, люди телефонували кожного дня, і подібних запитів було багато. Просили знайти або визволити із-за кордону і жінок, і дітей, і чоловіків, які опинялись в рабстві, часто сексуальному

У наш час абоненти використовують телефонну комунікацію або онлайн для отримання інформації, консультації та допомоги. Вже і науковці долучились до цієї теми. Вивчення окремих аспектів доцільності надання психологічних дистанційних консультацій викладені у наукових працях О. Білої, І. Беззуб. Також Т. Балашова пропонує стратегію роботи психолога-консультанта в мережі Інтернет. Значну кількість публікацій присвячених питанням комунікацій у Інтернет-просторі вивчають А. Жичкіна, Є. Белінська, Т. Карабин [5].

Чому люди звертаються? Це – **можливість виговоритися**. Не всі люди мають можливість розповісти про свої проблеми, коли їх не перебивають, не прагнуть поставити «діагноз», коли допомагають сформулювати думки і дають зрозуміти, що не засуджують і повністю приймають такими, як є. Це також **допомога в пошуках рішення**. Тоді завданням консультанта є з'ясувати проблему людини і обговорити, які є шляхи вирішення. Іноді абоненти вже готові до певних кроків і хочуть заручитися чиеюсь підтримкою, і саме незнайома людина для них є ідеальною. Часто – це **пошуки координат інших служб**. Консультанти мають базу даних різних служб і організацій і надають інформацію.

Як же працюють «гарячі лінії»? Надані нижче рекомендації базуватимуться на практиці консультування і роботи двох Національних гарячих ліній громадської організації «Ла Страда Україна» (Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації 116 123 та 0 800 500 335 та Національна гаряча лінія для дітей та молоді 116 111 та 0 800 500 225). Там в офісі консультування одночасно працюють спеціалісти різних напрямків, а саме соціальний працівник, психолог та юрист. Ці спеціалісти виконують різні функції телефонного або онлайн консультування. Основні функції у допомозі людям, які телефонують:

- Інформування (соціальний працівник, психолог, юрист);
- Емоційна, психологічна підтримка (соціальний працівник, психолог);
- Правове консультування (юрист, соціальний працівник);
- Інтервенція (соціальний працівник, психолог, юрист).

Зупинимось на конкретних функціях допомоги. Так, **інформування** передбачає надання інформації телефонів та адрес відповідних служб та організацій, які знаходяться в конкретному місті або районі, куди може звернутись особа, яка телефонує. Для цього, наприклад, в громадській організації «Ла Страда Україна» є об'ємна електронна база, яка постійно оновлюється. В даній базі є контакти не тільки українських державних і недержавних організацій, але й великої кількості громадських організацій та притулків за кордоном. Така база є вкрай корисною особливо після російської агресії, коли мільйони людей переїхали в інші міста або виїхали за кордон і у кризових ситуаціях не знають куди звернутись. За словами директорки «Національних гарячих ліній» А. Кривуляк, дуже почастишали звернення з приводу домашнього насильства за кордоном. Наприклад, «чоловіки вивезли свої сім'ї, оформили всі соціальні пільги на себе і тепер чинять економічне, психологічне, а часто і фізичне насильство стосовно членів своєї родини. В таких випадках є можливість звернутись в даній країні до місцевих громадських організацій, які мають юристів, притулки та соціальних працівників. Наші консультанти надають телефони і адреси закордонних партнерів» [4].

Консультанти здійснюють також інформаційно-мотиваційне консультування з метою надання абоненту не тільки інформації, але й підтримки, яка допомагає йому/їй ухвалити рішення кудись звернутись й оцінити свої ресурси. Абоненти, які мають проблеми з членами родини або з домашнім насильством, можуть розпитувати як себе вести, куди звертатись у випадках агресії з боку насильника, хто та як може допомогти припинити насильство. Абоненти, які планують виїзд за кордон, незалежно від її мети, можуть отримати інформацію про законодавство країн, про установи, куди можна звернутись у разі виникнення проблем, та отримати інші рекомендації щодо перебування за кордоном [7]. Абоненти, які мають проблеми зі здоров'я (наприклад, туберкульоз, інфікування на ВІЛ, гепатит С або хвороби, що передаються статевим шляхом), будуть розпитувати куди звертатись, наскільки серйозна їх інфекція, чим лікуватись і в такому випадку консультанти надають інформацію про спеціалізовані медичні гарячі лінії або медичні заклади.

**Емоційна, психологічна підтримка** – це перша з основних функцій телефонної розмови з особою, яка телефонує, а особливо, якщо вона є ймовірно постраждалою або постраждалою, – це надання емоційної підтримки. Емоційна, психологічна підтримка орієнтована на підвищення соціально-психологічної компетенції людини. «Гаряча лінія» дає можливість розповісти про непросту життєву ситуацію, яка склалася на даний момент у житті особи, котра телефонує. Людина може бажати виговоритися, розповісти комусь про свої проблеми. Під час розповіді можна розпитувати, як людина сама бачить кроки, вихід із ситуації і які є плюси та мінуси в цих кроках та підштовхувати до вирішення проблеми.

**Правове консультування** надається особі, яка звернулась із юридичним запитом щодо захисту своїх прав, надається консультація з роз'ясненням норм чинного законодавства України. Абоненти задають багато питань, пов'язаних з негараздами в родині, наприклад, майнові права (рухоме та нерухоме майно), звернення до державних інституцій, розлучення, поділ дітей, аліменти тощо. Тому необхідно посилатись на Конституцію України, Сімейний Кодекс України, Кримінальний Кодекс, Кодекс України про адміністративні

правопорушення, Кодекс адміністративного судочинства України, ЗУ «Про попередження насильства в сім'ї», ЗУ «Про забезпечення рівних прав та можливостей», різні інструкції та нормативно-правові акти. Актуальними стали звернення щодо правил перетину кордону, імміграційних питань або питань укладання угод на працевлаштування, шлюбу або розлучення за кордоном, правил реєстрації дитини поза межами України тощо. З початком війни надаються консультації з законодавства України з приводу пошкодженого або зруйнованого житла, поділу або отримання житла, можливості отримання фінансової допомоги тощо. Такі консультації надають, як правило, юристи.

**Інтервенція.** Цей вид телефонного консультування полягає у спонуканні до дій у тому випадку, коли абонент/ка зазнає загрозливих для життя та здоров'я обставин: агресія домашнього насильника, перебуває в складному становищі за кордоном або в іншій небезпечній ситуації. Затримка з такою формою допомоги може призвести до трагічних наслідків у житті абонента/ки. Інтервенція означає налагодження обов'язкового контакту та співпраці з відповідними фахівцями, організаціями, інституціями, місцями і фахівцями соціального захисту (швидкою допомогою, поліцією, медичною установою, реабілітаційним центром, притулком, психікарнею тощо). Інтервенція також застосовується в деяких критичних випадках, наприклад, сповіщення поліції або консульської служби (за згодою абонента/ки) про місце його/її перебування, надання необхідних контактів, а також пропозиції про звернення до поліції, кризового центру, громадської організації тощо. Консультант/ка може встановити терміновий зв'язок та налагодити контакт для початку дій цілої мультидисциплінарної команди (наприклад, поліції, соціального працівника, психолога, представника опіки, якщо йдеться про скривджену дитину тощо). Варто попросити абонента/ку передзвонити і розповісти про вжиті дії чи запропоновані йому/їй шляхи вирішення проблеми. Прикладом кризового втручання був і наведений вище приклад.

Консультування на «телефоні довіри» або «гарячій лінії» відбувається виключно відповідно до **керівних принципів** телефонного консультування, а саме:

*Принцип анонімності* – особа, яка звернулася на «телефон довіри» (ТД) або «гарячу лінію» (ГЛ), має право не надавати своїх даних і залишитися анонімною.

*Принцип конфіденційності та захисту персональних даних* – спеціалісти/спеціалістки, які консультують на «гарячій лінії», зобов'язані забезпечувати збереження особистої інформації в інтересах особи, яка звернулася на «гарячу лінію». Будь-яка конфіденційна інформація не може бути розголошена як всередині організації, так і серед будь-яких інших державних, недержавних установ (структур), а також серед третіх осіб без згоди особи.

*Принцип інформованої згоди* – спеціалісти/спеціалістки, які консультують на «гарячій лінії» особу, обов'язково роз'яснюють, які дії, процедури, заходи можуть бути вжиті таким чином, щоб особа могла зрозуміти їх та дати свою згоду.

*Принцип компетентності і професіоналізму* – консультування на «гарячій лінії» здійснюється спеціалістами /спеціалістками з відповідною фаховою підготовкою (юридичною, психологічною, соціальною), спеціальними знаннями та навичками надання кваліфікованої підтримки й допомоги, відповідно до потреб особи, яка звернулася на «гарячу лінію».

*Принцип недискримінації* – особи, які звертаються на «гарячу лінію», мають право на отримання всіх послуг, які надаються на «гарячих лініях», незалежно від статі, віку, віросповідання, сексуальної орієнтації, національної приналежності, соціального статусу, стану здоров'я тощо.

*Принцип дотримання прав і свобод людини* – консультування спрямовується на забезпечення та відновлення прав і свобод кожної людини та запобігання їхньому подальшому порушенню та базується на основоположному принципі дотримання прав людини [6].

Крім керівних принципів існують правила етики та поведінки консультантів:

- сприймати абонента безоціночно;
- не нав'язувати свої думки й допомогу;
- не вирішувати за абонента;
- обговорювати можливості, але не давати поради;

– з повагою ставитись до релігійних, політичних та інших переконань;

– поважати право абонента в будь-який момент завершити консультацію;

– не перебивати або змушувати говорити абонента;

– не висловлювати свою власну думку (за винятком, коли абонент сам запитає вашої думки);

– не розповідати про свої проблеми;

– не обіцяти того, що не зможете виконати;

– не говорити абоненту припинити плакати;

– не розвивати у абонента відчуття безпорадності;

– іноді буде нецікаво слухати, іноді буде бажання висловити свою думку чи дати пораду, іноді поділитись своїми подібними переживаннями – цього робити не можна.

Кожне консультування складається з трьох етапів:

І етап – налагодження стосунків з абонентом: активне слухання. Тут відбувається знайомство з абонентом. Починаємо розмову: «Слухаю вас. Чим я можу допомогти? Як до Вас можна звертатись?» Рекомендовано запитати, чи особа вже зверталась по допомогу, куди саме і як їй допомагали. Можна запитати, на яку допомогу абонент розраховує.

2 етап – дослідження проблеми: визначається проблема. Ставляться відкриті, закриті запитання. На цьому етапі необхідно слухати, вникаючи в проблему. Щоб людина розуміла, що її слухають, вживайте вигук («Так, так», «Авжеж», «Добре», «Гаразд», «Продовжуйте»), реагуйте «Чи правильно я зрозумів/ла, що Ви ...?», «До чого це призвело?», «Що було до/після цього?», «Чи отримали Ви відповідь..? Яку?». Іноді треба продовжувати думку абонента/ки «Чи правильно я зрозумів/ла, що Вам здається...?» або уточнювати деталі «Тобто це було так ...».

Впродовж усієї консультативної бесіди перевага надається відкритим запитанням. Вони дозволяють абонентам/кам скоріше розкрити свої почуття та проблеми, надають можливість розповісти так, як самі абоненти/ки вважають за краще, і підштовхують до самостійного обмірковування ситуації та виходу з неї (приклади відкритих запитань «Що з Вами трапилося (де, коли)?», «Як виглядає ситуація, на Вашу думку,

зараз?», приклади закритих запитань: «Чи звертались Ви до поліції?», «Чи застосовували до Вас фізичне насильство?», «Чи мали можливість телефонувати, залишати місце, де знаходився кривдник?», «Чи забирали у Вас паспорт, гроші, інші речі?». Потім потрібно резюмувати почуте і визначити певні нюанси в проблемі особи, яка звернулась.

Впродовж усієї консультативної бесіди перевага надається відкритим запитанням. Вони дозволяють абонентам/кам скоріше розкрити свої почуття та проблеми, надають можливість розповісти так, як самі абоненти/ки вважають за краще, і підштовхують до самостійного обмірковування ситуації та виходу з неї (приклади відкритих запитань «Що з Вами трапилося (де, коли)?», «Як виглядає ситуація, на Вашу думку, зараз?», приклади закритих запитань: «Чи звертались Ви до поліції?», «Чи застосовували до Вас фізичне насильство?», «Чи мали можливість телефонувати, залишати місце, де знаходився кривдник?», «Чи забирали у Вас паспорт, гроші, інші речі?». Потім потрібно резюмувати почуте і визначити певні нюанси в проблемі особи, яка звернулась..

У кінці консультування запитати клієнта: «Що Ви збираєтесь робити сьогодні?», «Які кроки Ви збираєтесь вживати в найближчі дні, щоб здійснити те, що Ви намітили?», «Чи задоволені ви нашою бесідою?». Чим більш докладно консультант обговорить із клієнтом/кою програму його дій та час виконання, тим більше імовірно, що відбудуться якісь дії і відбудеться якась зміна [6].

Обговоримо самі звернення, з якими звертаються на «гарячі лінії» на прикладі громадської організації «Ла Страда Україна»: «На Національну гарячу лінію з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації у 2023 р. ми отримали 39 753 звернень (92% – ситуація насильства). За 1 квартал 2024 року вже маємо 10 202 звернень. До речі, багато звернень від літніх людей, які страждають не тільки від домашнього насильства, але й від поганих стосунків з дітьми і онуками. Також почастишали зверненні про домашнє насильство з погрозою зброєю від тих, хто вернувся з війни» [4].



На Національну гарячу лінію для дітей та молоді звернулось 130 367 осіб, але це не тільки молоді люди, але й батьки, опікуни, вчителі тощо. Чому телефонують?

*Діти:*

- булінг у школі в українській школі або за кордоном;
- проблеми з домашнім завданням або навчанням;
- відносини та конфлікти з батьками;
- домашнє насильство;
- страх та тривога через війну, панічні атаки через повітряні тривоги;
- проблеми в новій країні;
- розлучення з рідними та друзями через війну;
- ризики в Інтернет-просторі та інформаційна війна;
- порушення прав дітей в освітній сфері (конфлікти з вчителями, викладачами, дирекцією навчального закладу).

*Підлітки жаліються на:*

- депресію та стрес, пов'язаний з навчанням;
- конфлікти з батьками або однолітками;
- ризики, пов'язані зі шкідливими звичками;
- нестачу підтримки та розуміння;
- проблему з визначенням майбутньої професії;
- відсутність мотивації вчитися, небажання вчитись;
- відсутність бажання жити (суїцидальні наміри);
- проблему з самооцінкою та невпевненістю у собі;
- задають питання про здоров'я: дієти та схуднення;
- цікавляться статевим життям, задають питання про статеві стосунки та сексуальність;

*Молодь обговорює:*

- питання кар'єри та професійного розвитку;
- управління фінансами та часом;
- стосунки та партнерство;
- адаптація в новій країні;
- конфлікти на роботі;
- депресія та стрес, пов'язаний з навчанням;
- життєве планування та саморозвиток;
- проблема з розривом стосунків із партнером;
- самотність;

- питання про здоров'я, медичні діагнози, репродуктивне здоров'я;
- порушення прав в освітній сфері: відмова у пільгах на навчання тощо.

Для того, щоб абоненти знали про діяльність «телефону довіри» або «гарячої лінії», важливою є інформаційна підтримка роботи. Інформаційну підтримку «телефону довіри» або «гарячої лінії» можна отримати завдяки партнерству з державними структурами, міжнародними та громадськими організаціями, а також із засобами масової інформації. Ефективними інструментами в інформаційній підтримці роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії» також є: проведення інформаційних кампаній та розробка, друк та розповсюдження інформаційних друкованих матеріалів [7].

Наприклад, діти та молодь дізнались про можливість звернутись на Національну гарячу лінію через Інтернет-сайти – 55,5 %, від друзів/знайомих – 21 %, молодіжний трилер «Перші ластівки» – 11,2 %, через соціальні мережі – 3 %, від батьків або родичів – 2,5 % та вчителів/працівників школи – 2,5 %.

Всі дзвінки, які надходять на «телефон довіри» або «гарячу лінію», фіксуються в реєстраційній електронній базі даних. Дзвінки, які надходять на «телефон довіри» або «гарячу лінію», систематично аналізуються.

Перелік інформації для реєстраційної бази даних:

- стать абонента/ки;
- вік абонента/ки (за бажанням абонента/ки);
- країна, з якої телефонує абонент/ка (якщо абонент/ка за кордоном);
- регіон, із якого телефонує абонент/ка, а також тип населеного пункту (за бажанням абонента/ки);
- категорія абонента/ки (дорослий, дитина);
- тип дзвінка (первинний, повторний, постійний);
- тривалість проблеми абонента (у разі потреби);
- скарга (у разі потреби);
- консультація, якої потребує абонент/ка (інформаційно-просвітницька, психологічна, правова, експертна);
- освіта абонента/ки (за згодою);
- професія абонента/ки (за згодою);

- мета дзвінка і консультації;
- джерело інформації про «телефон довіри» або «гарячу лінію» (звідки абонент/ка дізнався номер телефону «гарячої лінії») (за згодою);
- перенаправлення до інших структур (вказати до яких);
- подяка (дзвінки, в яких абонент/ка висловлює подяку консультанту);
- за бажанням абонента/ки – ім'я; телефон для контакту; місто або селище, з якого телефонують (у разі, якщо абонент/ка бажає, щоб його/її контакти були збережені для зворотнього зв'язку або передачі третім особам – наприклад, поліції, журналістам);
- у реєстраційній базі даних обов'язково повинна міститися графа «коментар», де консультант може описати детальніше запит абонента, подати коротку довідку згідно своєї відповіді та процесу консультації загалом [6].

Доступ до електронної бази даних мають лише керівник «телефону довіри» або «гарячої лінії» та системний адміністратор, який відповідає за базу, тобто підтримується правило конфіденційності.

Надзвичайно важливим аспектом є фінансова підтримка роботи «гарячої лінії». Лінія потребує відповідного матеріально-технічного забезпечення та оплати консультантів. Години роботи «гарячих ліній» та «ліній довіри» також залежать від фінансування, зараз багато з них працюють щоденно і цілодобово.

Підбір персоналу відбувається за певними принципами та характеристиками особи та певними якостями:

- Чітка грамотна мова, широкий словниковий запас, знання точного вираження словесних значень;
- Добре поставлений голос та дикція;
- Високий рівень інтелектуальних здібностей, здатність швидко мислити, розуміння відносин;
- Високу здатність до запам'ятовування, збереження в умовах перешкод і логічному осмисленому відтворенні;
- Хорошу зосередженість уваги;
- Добре розвинений слух, вміння розрізняти інтонації та звукові коливання;

- Висока здатність до адаптації, пристосуванню до навколишніх умов: замкнутого простору, різним психічним і фізичним реакціям на стресові ситуації;
- Висока толерантність (терпіння);
- Емоційна стійкість, тобто мінімальне емоційне реагування, на різні стимули;
- Яскраво виражений інтерес до людей, доброзичливість, альтруїзм;
- Доступність, відкритість (товариськість), дипломатичність, гнучкість;
- Вміння чинити психологічний вплив на оточуючих;
- Самоконтроль, організованість [6].

Перед тим, як стати консультантом, всі відібрані претенденти/тки проходять навчання, хоча відбираються, в основному, випускники факультетів соціальної роботи, соціальної педагогіки, психології та юридичних спеціальностей. Досить багато в навчанні приділяється умінню спілкуватися, бо в консультуванні важливим вмінням є ефективна комунікація. Комунікація є складним і багатограним процесом формування та розвитку особистостей, в основі якого лежать обмін спостереженнями, почуттями, думками тощо. Саме професійна комунікація є найважливішою, найскладнішою, провідною, адже від комунікативних якостей, здібностей, можливостей залежить результат роботи та якість підтримки та допомоги [1]. Тому якісне консультування професійних комунікаторів по телефону або в онлайні може стати суттєвою допомогою у вирішенні різних соціальних проблем людей, які звертаються. Всі консультанти періодично проходять підвищення кваліфікації та заняття із запобігання «синдрому вигорання». Організація цієї роботи покладається на керівництво закладу, де функціонує «телефон довіри» або «гаряча лінія», та на супервізора.

### **Список використаних джерел:**

1. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / О. Денисюк та ін. ; ред. кол. О. Епель, Т. Лях, І. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.
2. Державний стандарт соціальної послуги консультування. 2015 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>

3. Дуб В. Діяльність служби «Телефон довіри» : методичні матеріали до практичних занять / Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка. Дрогобич, 2019. 51 с.

4. Інтерв'ю з директоркою «Гарячих ліній» ГО «Ла Страда Україна» Кривуляк А. 11.05.2024 р.

5. Назаренко Н. Онлайн-консультування як сучасний спосіб надання психологічної допомоги трудовим мігрантам. *Соціально-психологічні технології розвитку особистості* : зб. наук. праць за матеріалами VI Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, аспірантів та студентів. м. Херсон, 22 квітня 2021 р. Херсон : ФОП Вишемирський В.С., 2021. С. 280–284.

6. Стандартні операційні процедури (СОП) консультування на «гарячій лінії» з попередження торгівлі людьми. Київ : ГО «Ла Страда-Україна», 2019. 84 с. URL : <https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy> (дата звернення : 13.05.2024).

7. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навч.-метод. посібник. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.

## **2. СУТНІСТЬ ТА МЕТОДИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ЗАХОДІВ В ГРОМАДАХ ЯК ФОРМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З НАСЕЛЕННЯМ**

Згуртованість та єдність населення в умовах широкомасштабної агресії РФ стали складовою національних інтересів країни задля збереження нашої нації, основою для забезпечення життя, прав і свобод кожного українця. Одним із напрямків згуртування населення є проведення інтеграційних заходів – нової форми соціальної роботи, форми соціального виховання дорослого населення, форми національного виховання. Війна змінила звичний налагоджений спосіб життя людей, зірвала з місця багатьох, позбавила домівок, майна людей внаслідок бойових дій. Це стосується як ВПО, так і місцевих мешканців приймаючих громад, осіб похилого віку, дітей та молоді тощо. Адаптація та інтеграція людей в суспільство і нову громаду дозволяє бути залученим як до висловлювання своїх потреб, так і до участі в їх задоволенні, у вирішенні проблем спільнодією. Сьогодні, однак, часто спостерігаємо внаслідок війни соціальну дезадаптацію людей в нових умовах життя, значні психологічні проблеми у дітей та дорослих, психологічні травми, розлади адаптації тощо. Найголовніше, що нікого не навчали жити в умовах війни, широкомасштабної агресії, коли вся країна в небезпеці третій рік. Тому нові форми соціальної роботи, соціального виховання є актуальними в контексті як вирішення проблем адаптації, інтеграції, згуртованості, так і проблем психосоціальної підтримки, захисту, гуманітарної допомоги тощо.

Ми розглядаємо ідею інтеграції в контексті обов'язково національної ідеї – незалежна, єдина, соборна Україна. Якщо буде держава Україна – буде і кожна громада і родина і люди. Тобто умова збереження незалежності держави – умова виживання і розвитку громад і людей, кожного громадянина. Отже, виникає питання необхідності більш глибокого вивчення сутності інтеграційних процесів в державі і громадах через соціальну роботу і її форми. Соціальну роботу ми розуміємо як соціальні умови реалізації прав людини, як гарантії держави в

громаді через соціальні послуги для реалізації цих прав і вирішення проблем людей [12], зокрема, в умовах воєнного стану, які перебувають в складних життєвих обставинах. Соціальна робота сьогодні в Україні здійснюється багатьма суб'єктами, а фахівці різних сфер починають виконувати нові для себе функції соціальної допомоги, підтримки, інформації тощо [13; 19]. Вона може дійснюватися в контексті гуманітарної допомоги, яка працює за міжнародним гуманітарним правом і гуманітарними стандартами. Однак вітчизняна соціальна робота має наукові засади, підходи, розуміння уразливості, які треба уточнювати в періоді воєнного стану.

Автори досліджень намагаються визначити інтеграцію ВПО та інших категорій осіб, які постраждали від війни як актуальну проблему соціальної роботи в сучасних умовах (гібридна війна, дибанова , книги по интеграции в хорватии и сша..), в тому числі також через огляд проєктів донорів в Україні, благодійних та громадських організацій, як потребу практиків вирішення проблем людей, які цього потребують (право на захист, результати). Це проєкти УКВБ ООН, USAID, UNICEF, місцевих громадських організацій тощо. Сьогодні в Україні багато організацій вирішують кожен по-своєму проблему інтеграції як на рівні громад, регіону, так і країни. Інтеграційні заходи розуміють як свята, групові інформування та консультування людей у поєднанні з індивідуальним підходом, надання гуманітарної допомоги для мотивації участі людей тощо. Тобто єдиного розуміння і тлумачення інтеграційних заходів в соціальній роботі немає, як і стандарту їх проведення в Україні. Відсутні і теоретичні засади їх проведення, а організація їх надання теж може відрізнятись і впроваджуватись як через мережу державних або комунальних установ, так і шляхом роботи мобільних бригад, волонтерства тощо. Кожна громадська організація сама прописує стандартні операційні процедури щодо надання таких послуг, виходячи зі свого бюджету і можливостей, наявності кадрів тощо. Але єдиного розуміння щодо сутності і засад інтеграції ВПО та інших уразливих категорій населення через соціальну роботу і соціальні послуги вони не мають. Існують і багато категорій людей, якими опікуються в залежності від ресурсів і бюджету внаслідок проблем і потреб ці організації

– ВПО, особи похилого віку, інваліди, інші особи, які мають ознаки вразливості, наприклад, сім'ї загиблих, військовослужбовців, представники національних та релігійних меншин, біженці з інших країн, особи без громадянства, ВІЛ – інфіковані, хронічно хворі, ветерани та їх сім'ї, звільнені зі служби військовослужбовці та члени їх сімей, поранені цивільні, травмовані діти – діти війни, вдови, сироти тощо. Така допомога потрібна багатьом, а для цього важлива єдність думок і ресурсів, яка досягається у тому числі через соціальну роботу в оточуючому середовищі, яка спрямована на підтримку, допомогу і самопомогу, в залежності від стану людей та задоволеності їх базових потреб. Доречі, соціальна робота раніше не застосовувалась як ресурс для вирішення соціальних проблем більшості населення, лише щодо окремих уразливих категорій населення, осіб в складних життєвих обставинах, які мали проблеми соціалізації. І вона не використовувалась в Україні задля згуртованості населення до війни. Уперше ми про це сказали в статті [18], це дослідження продовжує розвивати цей напрям.

Зазначимо, що звичайно соціалізація в нових умовах війни сьогодні потрібна всім, бо жити і працювати, зберігати стосунки, родину, будувати життєві плани і перспективи важко під обстрілами. Ми вважаємо, що сьогодні збереження життя українців, задоволення їх базових потреб, їх єдність і взаємодопомога відповідають національним інтересам держави. Тому виникає питання у єдиному визначенні поняття інтеграція в соціальній роботі як напрямку у забезпеченні національної безпеки в умовах воєнного стану та інтеграційних заходів як форми такої роботи з населенням.

Науковими підходами до розуміння інтеграційних заходів в соціальній роботі з метою забезпечення національної безпеки нами було обрано такі:

*Філософські підходи:*

1. Гуманістичний, який дає нам мету – людиноцентризм, повагу до людини та її прав; теорія прав людини – задля створення умов для максимальної реалізації і поваги до прав людей в умовах війни, задоволення їх базових потреб, коли реалізація прав людини і ресурси громад обмежені.



2. Прагматичний – збереження єдності країни, забезпечення національних інтересів, розвитку громади, вирішення проблем людини, що забезпечує принцип україноцентризму на практиці – все, що для блага країни є благом для людей. Отже, незалежна країна і багата громада, права людини – найкращі умови для життя українців в Україні.

*Загальнонаукові підходи:*

1. Інформаційний підхід як засіб вирішення проблем людей, викриття дезінформації, національного виховання, формування довіри до органів влади.

2. Підхід викриття ненависті і ворожнечі для кращогогуртування населення громад на основі розуміння спільного ворога для всіх територій України.

3. Діяльнісний, який передбачає всі етапи виховання від слів до застосування їх людиною в діяльності і самовихованні на основі звичок.

4. Аксіологічний, який говорить про необхідність цінностей як європейських, так і національних в кожній дії та слові людей, потребу національного виховання.

5. Гуманітарний підхід – допомога в задоволенні базових потреб людей задля кращої інтеграції; основними принципами його реалізації є гуманність, безпристрасність, нейтральність, незалежність.

6. Теорія розвитку – пояснює що навіть в умовах воєнного стану треба не просто чекати перемоги, а її наближати і самому змінюватися, вирішуючи щоденні нові проблеми самою людиною задля себе і розвитку країни, навчатися оволодівати новими професіями, новими професійними функціями в війну, формувати в собі життєстійкість тощо.

7. Системний підхід для проведення заходів як системи дій з послідовного задоволення потреб, вирішення проблем, узгодження інтересів, попередження і вирішення конфліктів. Потрібна система інтеграційних заходів від визначення потреб, проблем, конфліктів і їх причин, відбору клієнтів та їх мотивування до участі в заходах, соціальної реклами заходів з урахуванням питань безпеки в воєнний стан, організації інтеграційної роботи до її реалізації та аналізу результатів, їх корекції.

*Конкретнонаукові підходи:*

1. Психологічний, який пояснює як в свідомості людини відбиваються зовнішні впливи та боротьбу мотивів; психологічні особливості сприйняття впливів навколишнього, поведінку тощо.

2. Правовий, який пояснює як реалізувати мету інтеграції на практиці в межах чинного законодавства, поважати права людини і як їх захищати для кращої інтеграції окремих категорій населення.

3. Соціальної психології щодо механізмів і шляхів інтеграції.

4. Соціальної роботи як можливостей для реалізації прав людини самою людиною, її кращої інтеграції.

5. Економічний підхід для задоволення базових потреб людини і забезпечення її гідного життя і членам її сім'ї.

6. Мистецький підхід для задоволення духовних потреб людей і впливу на емоції людей через мистецтво, яке рятує світ і об'єднує людей.

7. Медичний підхід як виявлення і вирішення психосоматичних проблем, соматичних хвороб, які загострюються в війну і впливають на ментальне здоров'я, психоемоційний стан людей, їх якість життя і саме життя.

*Наукові підходи в межах окремих наук:*

1. Особистісно-орієнтований в педагогіці як технології виховання.

2. Відновної стратегії в соціальній роботі в умовах війни як напрямку докладання зусиль.

3. Екологічної стратегії соціальної роботи – як засторога не нашкودити в умовах війни своїм втручанням.

4. Соціальної педагогіки щодо соціального виховання населення в напрямку інтеграції.

5. Національного виховання в педагогіці як інструменту формування свідомості і поведінки дітей та молоді.

6. Концепцій «допомоги для самопомоги» та «кризового втручання» в соціальній роботі.

7. Родиноцентричний підхід в соціальній педагогіці для системної роботи з сім'ями.

8. Соціальний підхід в інклюзивній педагогіці для інтеграції окремих категорій населення.

9. Потрібен менеджмент соціальних послуг для організації соціальної роботи в напрямку інтеграції за планами, стандартами тощо.

10. Ризик-орієнтований підхід для визначення небезпек і ризиків на певній території (з теорії безпеки).

Все вищевикладене дає мету, принципи, зміст, форми, методи, соціальної роботи з інтеграції ВПО в умовах війни відповідно до визначених наукових підходів.

Відзначимо, що інтеграція як наукове поняття вивчалось соціологією, психологією, політологією, інформатикою, економікою, соціальною роботою тощо. Інтеграція визначається як поєднання, згуртування, доповнення, злиття, об'єднання незалежних людей, організацій та т.п. працювати, жити разом тощо. Відповідно, інтеграція засобами соціальної роботи і соціальних послуг означає по суті собор людей певної території (села, громади, регіону, країни) для того, щоб вони всі безконфліктно жили на цій місцевості і вирішували свої проблеми, розвивали себе і громаду, задовольняли завдяки цьому свої потреби. Тому виникає проблема узгодження і задоволення законних інтересів, вирішення проблем, конфліктів, задоволення потреб соціалізації та розвитку людини, родини, громади, території. Інтеграція протилежна сегрегації, дискримінації, експлуатації тощо. Інтеграція приводить до соціальної згуртованості громади [18].

Щодо соціальної роботи як професійної діяльності з інтеграції людей в нову громаду. Це перш за все професійна діяльність, тому вона повинна мати мету, зміст, умови здійснення, результат. Інтеграція в соціальній роботі в умовах війни – це окремий напрямок її змісту, який спрямовано на об'єднання людей на засадах україноцентризму і людиноцентризму, узгодження їх законних інтересів, задоволення не тільки базових, а й духовних і соціальних потреб, потреб в самореалізації і водночас на цінностях європейських та українських. Саме цінності визначають життєвий вибір і вчинки людини, допомагають знайти спільне для всіх на тривалий період. Метою інтеграції в соціальній роботі є максимальна реалізація прав, свобод та інтересів людей, створення соціальних умов для цього навіть в умовах воєнного стану для тих, хто має

труднощі з цим в нових умовах (війни, переміщення, інших чинників вразливості). Інтеграція спрямована на розвиток людини родини, громади, території, на успішну соціалізацію дітей та дорослих. І на попередження та усунення тих факторів, які цьому заважають: негативні явища в середовищі (алкоголізм, наркоманія, паління тощо), гендерно зумовлене насильство, торгівля людьми, експлуатація, дискримінація, сегрегація окремих категорій населення. Інтеграція приводить до згуртованості – єдина соборна громада, в якій добре жити всім, відсутні конфлікти – результат інтеграції. Отже, інтеграція має спрямування на національну єдність і соціальну згуртованість, які б відмінності не мали люди. Інтеграція, на відміну від адаптації, спрямована на розвиток в нових умовах, коли вирішені проблеми побуту, базових потреб, з'явилися соціальні зв'язки і людина не має розладів адаптації. Якщо в адаптації потрібна підтримка, то в інтеграції вже потрібна спрямованість на розвиток людини жити в нових умовах. Отже, це соціальні послуги і соціальна робота, яка не передбачає повсякденної і тривалої підтримки людей і ставлення до отримувачів соціальних послуг як до об'єкту, це ставлення вже як до суб'єкта та навчання суб'єктності власного життя, постановці життєвих перспектив, життєтворення в нових умовах тощо. Інтеграція – це вже прояв суб'єктності людей в своєму житті, що можливо через допомогу, взаємодопомогу і самодопомогу як комплекси соціальних послуг. Таким чином, сформулюємо мету інтеграції ВПО та інших вразливих осіб засобами соціальної роботи і соціальних послуг: забезпечення соціальної згуртованості і національної єдності громади, безконфліктне узгодження інтересів і задоволення всіх потреб, створення соціальних умов для реалізації прав, профілактика порушень прав вразливих категорій населення [18].

Інтеграція як напрямок професійної діяльності соціальних працівників складається з окремих дій, які можуть бути виражені в різних формах. Оскільки діяльність складається з дій та прийомів, то інтеграція є системою заходів як окремої, фіксованої в часі дії, кожен із заходів має свою окрему конкретну мету і завдання на певний час, пов'язаний за змістом з іншими заходами в системі інтеграції і реалізуються в певній послідовності, складається з менших елементів – окремих соціальних послуг

фахівців із соціальної роботи (базових чи спеціалізованих тощо). Тому можемо говорити про планування системи заходів з інтеграції на певний проміжок часу, кожен з яких є тривалим і складається з роботи мультидисциплінарної команди фахівців. Тому інтеграційні заходи можуть включати до себе інформування, консультування, транспортні послуги та інші доцільні послуги для людей в приймаючій громаді. Інтеграційний захід в соціальній роботі, за нашим розумінням, – це форма взаємопов'язаних дій мешканців громади, ВПО і соціальних працівників, визначених в певний проміжок часу, на певній території, який спрямований на соціальну згуртованість громади, національну єдність та задоволення потреб людей, вирішення їх проблем, узгодження законних інтересів в громаді, реалізацію прав, профілактику негативних явищ і порушень прав людини, розвиток людей і громади [18].

Оскільки соціальна робота з інтеграції є відповіддю на потреби певних категорій населення як умови для реалізації прав людини, потреб громад з певними складнощами, то наповнення змістом і формами її залежить від цих потреб, особливостей категорій, а також від вміння їх визначити і дібрати адекватні послуги для їх задоволення. Важливо проводити визначення та оцінку потреб, про що є нормативні документи вже в Мінсоцполітиці. На основі визначення та оцінки потреб формується звіт з рекомендаціями про необхідність соціальних послуг в громаді, опис проблем і потреб мешканців її. На цій основі будуть розроблятися стратегії і плани розвитку громад.

Таким чином, інтеграційний захід для осіб в СЖО в соціальній роботі – це форма взаємопов'язаних дій мешканців громади, отримувачів соціальних послуг і соціальних працівників, визначених в певний проміжок часу, на певній території, який спрямований на соціальну згуртованість громади, національну єдність та задоволення потреб людей, вирішення їх проблем, узгодження законних інтересів в громаді, реалізацію прав, профілактику негативних явищ і порушень прав осіб в СЖО та членів приймаючої громади, розвиток людей і громади. Інтеграційні заходи як нова форма соціальної роботи в Україні можуть бути масовими, груповими, індивідуальними, виїзними і стаціонарними, опосередкованими, безпосередніми, постійними і

одноразовими, пульсуючими. Все залежить від потреб, проблем і ресурсів.

Інтеграційні заходи в цілому за призначенням і можливим змістом повинні бути спрямованими на:

- попередження та подолання конфліктів в громаді та сім'ї, попередження гендерно зумовленого насильства, негативних явищ в середовищі, сегрегації, дискримінації, порушень прав, експлуатації тощо;

- національно спрямоване соціальне виховання населення, культурно-просвітницьку роботу з населенням щодо традицій, історії, культури громади, регіону, країни;

- створення умов для всебічного розвитку дорослих і дітей, їх успішної соціалізації, задоволення духовних і соціальних потреб, потреб в самореалізації, навчання володіти своїм станом в різних умовах, турбуватися про свої ментальне здоров'я, виробляти свої життєві перспективи тощо;

- навчання користуватися своїми правами, самопомозі, задоволення власних потреб і інтересів, не порушуючи права інших людей.

Таким чином, якщо в адаптації потрібна підтримка в задоволеності базових потребі і виходу з стану об'єктності, то в інтеграції вже потрібна спрямованість на розвиток людини жити в нових умовах через розвиток її суб'єктності. Отже, це соціальні послуги і соціальна робота, яка не передбачає підтримки людей як перманентної постійної допомоги, навчання суб'єктності власного життя, постановці життєвих перспектив, життєтворення в нових умовах тощо.

Сьогодні можна сформулювати вимоги до реалізації інтеграційних заходів, виходячи з наукових підходів і завдань соціальної згуртованості, єдності, національних інтересів країни, прав людини:

- поєднання емоційної складової з раціональною в її сприйнятті населенням; застосування культурних та мистецьких заходів для об'єднання людей;

- застосування національно-патріотичного виховання як основи роботи з населенням, національної символіки, незалежно від організації, яка проводить захід, залучення представників влади до участі в заході;

– інформування населення про можливості вирішення проблем і те, що відбувається в громаді задля їх вирішення;

– ставлення соціальних працівників до населення в інтеграції як до суб'єктів власного життя і суб'єктів громади, країни;

– системна мультидисциплінарна виїзна робота з населенням фахівців з соціальної роботи задля вирішення проблем і задоволення потреб, наближення соціальних послуг до людей;

– особистісно-орієнтований підхід та індивідуальний підхід до населення в наданні соціальних послуг;

– на заході повинні бути люди з різних категорій населення, одночасно можуть бути діти і дорослі, лише діти –ВПО та місцеві тощо;

– залучення представників органів місцевого самоврядування до участі в заході;

– попередній моніторинг потреб громади та ВПО щодо наповнення заходу активностями, які їм відповідають;

– поєднання різних форм проведення заходів і зв'язку для задоволення потреб, визначення ефективності інтеграційних заходів [18].

Є окремі вимоги до проведення інтеграційних заходів в залежності від рівня небезпек і ризиків внаслідок бойових дій. В Україні виділяють зону бойових дій, зону можливих бойових дій, що потребує відмінностей у підході щодо вимог до кількості учасників, укриттів та споруд, діяльності сфери обслуговування, та, як наслідок, обмежувальних заходів з безпеки людей тощо. Визначається це органами місцевої влади та затверджується постановою уряду, яка є юридичним актом, обов'язковим для керування всіма суб'єктами, фізичними та юридичними особами. Яскравим прикладом такого підходу є спорудження підземних шкіл в Харківському регіоні, використання метрополітену для проведення масових заходів та діяльності метрошколи. Впровадження в регіоні комплексного підходу (поєднання офлайн та онлайн навчання) щодо функціонування ЗВО теж можна розглядати як інтеграційні заходи серед студентства.

Є окреме питання щодо інклюзії як основи соціальної інтеграції окремих категорій населення з особливими потребами

(ОП) в суспільство. Якщо щодо дітей є напрацювання щодо врахування особливих освітніх потреб (ООП), то щодо дорослих таких рекомендацій не було. Виникає питання про інтеграцію дорослих переміщених осіб з ОП, людей з інвалідністю, дітей війни, створення умов для їх життя в нових громадах, про осіб похилого віку і допомогу їм. Тут для інтеграції є корисними документи міжнародних організацій щодо соціальних стандартів і соціальної роботи з такими особами, які впроваджують міжнародні гуманітарні організації, що працюють в Україні з урахуванням небезпеки. Так, вони впроваджують соціальну послугу «догляд вдома», транспортні соціальні послуги, фізичне супроводження особи для вирішення її проблем життя в громаді, представництво інтересів таких людей тощо.

Визначимо принципи та рекомендації до проведення інтеграційних заходів, враховуючи дослідження [10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18].

*1. Інтеграційний захід проводиться для певної категорії людей, які мають в цьому потребу, з мешканцями громади, які мають протилежні інтереси або байдужі до проблем цієї категорії людей.*

Принципами організації та проведення інтеграційних заходів є загальні принципи соціальної роботи в Україні, вкладені в чинному законодавстві про соціальну роботу і соціальні послуги, принципи гуманітарної діяльності (гуманності, нейтральності, неупередженості та незалежності, принцип «не нашкодь»), етичні принципи соціального працівника, соціального педагога і психолога.

При підготовці інтеграційних заходів в громадах доцільно спиратися на основні принципи кайдзен – технології, яка є ефективною щодо поліпшення процесів в бізнесі, освіті, може бути застосованою і в соціальній роботі на таких заходах, оскільки вони мультидисциплінарні, командні, колективні, спрямовані на поліпшення ситуації, на вирішення проблем в щоденній діяльності:

– безперервні зміни – принцип, що характеризує саму суть кайдзен, тобто, безперервні малі зміни у всіх сферах життєдіяльності особистості;



– відкрите визнання проблем – всі проблеми відкрито виносяться на обговорення (там, де немає проблем, вдосконалення неможливо);

– пропаганда відкритості – мала ступінь відособленості (особливо порівняно із західними компаніями) між відділами та робочими місцями;

– створення робочих команд – кожен працівник стає членом робочої команди та відповідного гуртка якості (новий для організації працівник входить також до складу клубу «перволіток»);

– управління проектами за допомогою міжфункціональних команд – жодна команда не буде працювати ефективно, якщо вона діє тільки в одній функціональній групі;

– розвиток самодисципліни – вміння контролювати себе і шанувати як самого себе, так і інших працівників та організацію в цілому;

– самовдосконалення (привчити себе визначати питання, за які особисто відповідатимеш, на відміну від тих, за які відповідатимуть інші та починати з вирішення власних завдань);

– інформування кожного співробітника – весь персонал повинен бути повністю інформований про свою діяльність;

– делегування повноважень кожному співробітникові – передача певного обсягу повноважень кожному співробітникові;

– усунення основної причини та запобігання рецидивів (не плутати причину проблеми з її проявами);

– вбудова якості в процес (якість повинна вбудовуватися в процес, адже перевірка не створює якості);

– стандартизація (потрібні методи, що дозволяють закріпити досягнутий успіх) [5, с. 68].

Це пояснює, чому надання соціальних послуг потрібно здійснювати за державними соціальними стандартами чи стандартними операційними процедурами. Бо саме це сприяє їх якості як основі сталого забезпечення прав людини і задоволення потреб, особливо базових.

*2. Інтеграційний захід повинен бути тривалим у часі – до 5-6 годин, мати не більше 20 осіб визначених категорій, бути комплексним для вирішення різних проблем соціалізації, розвитку, задоволення інтересів, подолання негативних факторів*

тощо. При цьому аудиторія людей на заході може змінюватися – по годині – півтори кожна частина заходу, а не всі люди весь день на заході. Інтеграційний захід забезпечує на місці мобільна бригада фахівців, яка попередньо вивчила ситуацію в громаді, оцінила потреби в соціальних послугах і дібрала фахівців для вирішення на місці цих проблем. Оцінка і вивчення потреб в соціальних послугах стандартизована в Мінсоцполітики, але в проєктах може бути звужено коло бенефіціарів та конкретизовано проблему для вирішення в залежності від спрямованості донорів і їх можливостей і ресурсів у вирішенні проблем.

*3. Програма заходу повинна бути відома заздалегідь зацікавленим особам, але недоступна більшості населення в інтересах безпеки людей.*

На захід запрошуються лише ті люди, на кого орієнтований захід як цільова аудиторія. Саме їх потреби і проблеми досліджуються перед заходом попередньо. Враховуючи це, можна класифікувати інтеграційні заходи за напрямками: соціальний, правовий, соціально-медичний, психологічний, соціально-педагогічний, виховний, комплексний. Це може бути захід щодо задоволення різних потреб: базових, культурних, освітніх, спортивних, самореалізації тощо. Тому спрямованість заходу впливає на його форму проведення і зміст, методи роботи.

*4. Повинна бути система заходів, яка наближена до місця проживання людей, для яких він організується, розклад заходів за графіком. Отже, заходи вирішують як одномоментні проблеми, так і в своїй більшості, комплексні і складні проблеми. Це можуть бути проблеми складних життєвих обставин та інші проблеми і кризи, які є у людей. Це вимагає поєднання масових, групових і індивідуальних видів роботи з його відвідувачами.*

*5. Захід повинен включати в себе:*

–вітальну частину, як правило, емоційно насичену, мотивуючу до участі в заході; вона містить інформацію про порядок його проведення;

–презентаційну частину організації, яка його проводить;

–інформаційну частину про вирішення проблем, які є у цієї категорії людей;

–тренінгову частину щодо окремих проблемних питань для навчання вирішенню своїх проблем, розвитку суб'єктності;

–перерву з частуванням і спілкуванням;

–консультаційну частину різних фахівців для людей за задалегідь визначеними потребами;

–підсумок заходу та видачу гуманітарної, натуральної, санітарної допомоги людям (яка є в наявності). Можливе планування спільної діяльності в громаді як продовження заходу.

Зазначимо, що позитивна емоційна складова повинна підтримуватися протягом всього заходу різними способами як мотивація до участі. Національно-патріотична частина також повинна бути постійно присутньою, навіть якщо захід проводиться за участю донорів. Це можуть бути державна символіка, українські рушники, вишиванки, предмети оформлення побуту (дідух, рушники тощо), їжа, музика та пісні тощо.

#### *б. Етапами підготовки інтеграційного заходу є:*

–діагностичний: які проблеми у кого в громаді, виділення категорій для заходу;

–підготовчий: що ми будемо проводити, коли, в якому приміщенні з якими умовами, які фахівці потрібні і як їх залучити;

–планування: підготовка конспекту заходу; його учасників та залучених фахівців

– організація заходу: визначення мети заходу, соціальна реклама заходу потрібним людям, мотивація людей до участі, стимулювання їх до заходу, визначення критеріїв та показників ефективності заходу, підготовка вхідної та вихідної анкет щодо ефективності заходу, визначення ведучих заходу, підготовка мобільної бригади, авто до поїздки тощо;

–проведення заходу в громаді для населення відповідно до плану-конспекту;

– підведення підсумків заходу: аналіз і порівняння відповідей в анкетах, вражень учасників і фахівців, їх спостережень, підведення підсумків по фінансам тощо. Виявлення того, що вдалося, що ні і чому, що взяти на майбутнє. Від чого відмовитися і чому.

Організація інтеграційних заходів передбачає тренінги, консультування, роботу в малих групах, в командах тощо.

Форми проведення інтеграційних заходів можуть бути:

а) за складом і кількістю учасників: індивідуальні; групові; масові;

б) за тривалістю: одноразові заходи (акції, свята); постійно діючі (лекторії, клуби, консультпункти, рейди, обстеження, тощо); „пульсуючі” (діючі за потребою, щоб зняти загострення проблеми, повернути до неї увагу з подальшим переходом до роботи в постійно діючих чи одноразових заходах);

в) за перспективою: розраховані на близьку перспективу – до 2 тижнів (частково розв’язуються гострі проблеми, повертається увага до них); розраховані на середню перспективу – до 2 місяців (розв’язуються певні функціональні проблеми, усуваються наслідки); розраховані на віддалену перспективу – від 2 місяців і більше (розв’язуються комплексні проблеми, усуваються причини і наслідки);

г) за місцем проведення: стаціонарні (на одному місці багаторазово); виїзні (на одному місці одноразово); пересувні (на різних місцях одноразово); циклічні (на різних місцях багаторазово);

д) за ступенем самостійності учасників: групи самопомоги ВПО, сім’ям; групи взаємодопомоги ВПО, сім’ям; сім’ї, які працюють за допомогою консультанта (у т. ч. за контрактом); сім’ї, які працюють під безпосереднім керівництвом соціального працівника;

є) за рівнем творчості: інформаційні (спрямовані на засвоєння інформації); репродуктивні (спрямовані на відтворенні знань, способів дій: лекторії, семінари, університети, диспути); тренувальні – тренінги, практикуми тощо (спрямовані на застосування на практиці знань, формування умінь, навичок, звичок); творчі (спрямовані на вироблення нових рішень, нових знань та способів дій);

є) за видом діяльності: ігрові; комунікативні; трудові; навчальні;

ж) за умовами здійснення: екстрені; звичайні;

з) за характером спілкування: безпосередні (усні); опосередковані (письмові, за допомогою технічних засобів);

і) за метою: спрямовані на збір та аналіз інформації; участь у формуванні соціальної, сімейної політики і завдань соціальної роботи; участь у реалізації політики і проведенні соціального супроводу з сім'єю та особами в СЖО; профілактику неблагополуччя та його рецидивів; узагальнення результатів; контроль за якістю соціально-психологічної роботи;

и) за складністю побудови: прості (бесіда, диспут, вікторина, попередження, зустріч); складні (свято, творча гра, похід, ярмарок тощо); комплексні (тематичний день, тиждень, місячник, фестиваль) [11; 12].

Аналіз роботи гуманітарних організацій в світі і в Україні приводить до висновку, що широкомасштабна агресія РФ, велика кількість постраждалого населення вимагають нових підходів до соціальної допомоги мігрантам внаслідок широкомасштабної агресії, існуючі ж підходи відпрацьовані щодо локального конфлікту. Доцільно користуватися, і Україна дійсно користується, нормами міжнародних стандартів надання допомоги сім'ям з дітьми щодо використання шкіл в умовах війни як центрів соціальної допомоги в громаді.

Вперше це відбулося в Україні в 2022 році.

Ідеї психосоціальної підтримки і ментального здоров'я населення знайшли відгук у українців, які не звикли ходити до психологів і вирішували свої психологічні проблеми через церкву, друзів, алкоголь, спорт, фізичну працю тощо.

Ідея щодо безпечного простору для жінок і дівчат починає впроваджуватися в життя українок на територіях зони бойових дій і можливих бойових дій для збереження їх психіки і повернення звичок мирного життя зовнішніми обставинами. Але не всі норми міжнародних соціальних стандартів допомоги населенню в війну є такими ж дієвими для нашої країни, як в інших країнах.

Табори біженців, містечки для ВПО, місця тимчасового проживання сьогодні по суті є проявом сегрегації для великої кількості людей. Місця компактного проживання і містечки для переселенців ще в 2014 році впроваджувалися як транзитні та тимчасові на певний невеликий час. Інтеграції ж ВПО такі місця заважають, оскільки люди живуть життям ВПО, спілкуючись виключно з такими ж сусідами, не налагоджують соціальні

зв'язки в громаді внаслідок відсутності постійного спілкування з місцевими мешканцями, якщо вони не працюють, а діти вчаться онлайн, не входять в дитячі колективи через звичну дитячу діяльність і спілкування. Тому спільна діяльність і спілкування, які є на інтеграційних заходах, є корисними з точки зору подолання страхів та стереотипів, дають соціальні зв'язки і порозуміння.

Про необхідність спільної діяльності і спілкування дорослих і дітей з ВПО та місцевих мешканців задля інтеграції людей свідчать дослідження. Навіть були впроваджені як форма такої роботи інтеграційні центри для ВПО та приймаючої громади (м. Бердянськ, 2017). Але інтеграційні заходи з'явилися лише зараз і йдуть дискусії, якими вони повинні бути і як проводитися. Наші висновки щодо структури і засад для проведення таких заходів, їх тематики і вимог до них дещо співпадають з досвідом країн ЄС щодо інтеграції мігрантів з Африки та Сходу, коли є спільне спілкування дітей і дорослих з мігрантів та місцевих на заходах щодо свят міста, країни, спортивних, культурних заходах тощо. Але ці заходи в ЄС не мають національної спрямованості для мігрантів, вони національні для всіх мешканців цієї країни, спрямовані на толерантність і порозуміння, певне прийняття і пристосування людей один до одного.

Інтеграційні заходи всередині нашої країни також повинні мати національну спрямованість, опиратися на національну єдність і згуртованість, національне соціальне виховання населення задля перемоги так і в період після перемоги, в період відбудови незалежної єдиної Соборної України. Тематика їх не тільки пристосування до нової громади, а й згуртованість людей. І вони в Україні проводяться, в тому числі з урахуванням вимог безпеки воєнної, а не тільки враховуючи терористичні загрози, як це є в країнах ЄС. Це унеможливує проведення масових інтеграційних заходів в Україні, які є сьогодні типовими для ЄС, типу день міста, села тощо. Це також вимагає більшої кількості заходів при меншому охопленні людей офлайн, більших ресурсів часу, коштів, але дозволяє більш індивідуально спілкуватися з людьми і адресно допомагати їм вливатися в нову громаду. Але всюди інтеграційні заходи потрібні і проводяться

спільно владою, НДО, релігійними організаціями і всіма тими, хто допомагає населенню країни в налагодженні життя в нових умовах.

Зазначимо, що діяльність недержавних організацій релігійної спрямованості в Україні типу «Каритас», «HelpAge» та інших не несе вибіркової спрямованості на певну категорію віруючих, наприклад: християн, вони допомагають усім, хто цього потребує. І це також працює на ідею інтеграції, а не розділяє людей за релігійними ознаками. Важливим є створення єдиного підходу щодо організації цієї роботи, а саме проведення цієї роботи компетентними фахівцями з соціальної роботи представників органів місцевого самоврядування в громадах. Це надає можливість «охопити» значну кількість людей, які потребують допомоги і почути всі потреб і проблеми.

Таким чином, інтеграція для людей за різними ознакам вразливості в Україні в умовах масового переселення і широкомасштабної агресії потрібна та актуальна. Вона здійснюється у тому числі через спеціальні інтеграційні заходи, які реалізують ідею соціальної інклюзії осіб в СЖО, здійснюються як соціальні гарантії реалізації прав людини з боку держави, органів місцевого самоврядування, гуманітарних та благодійних організацій. Вони реалізуються як соціальні послуги, які є комплексними і надаються після оцінки потреб громади в них. Нами визначено інтеграційний захід для в соціальній роботі як форма взаємопов'язаних дій мешканців громади, осіб в СЖО і соціальних працівників, визначених в певний проміжок часу, на певній території, який спрямований на соціальну згуртованість громади, національну єдність та задоволення потреб людей, вирішення їх проблем, узгодження законних інтересів в громаді, реалізацію прав, профілактику негативних явищ і порушень прав СЖО та членів приймаючої громади, розвиток людей і громади. Форми проведення інтеграційних заходів є різними, в залежності від потреб та інтересів людей, вони повинні відповідати вимогам воєнного стану щодо безпеки людей, принципам соціальної роботи, потребам громади і людей.

Перспективами подальших досліджень є узагальнення досвіду проведення таких заходів в Україні, їх впливу на інтеграцію ВПО в нових громадах.

## Список використаних джерел:

1. Аналіз Стратегії інтеграції ВПО та впровадження середньострокових рішень щодо внутрішнього переміщення на період до 2024 року. URL : <https://r2p.org.ua/page/strategiya-integracziyi-vpo-analiz>
2. Верещук І. Кількість переселенців із вересня 2022 року збільшилася на 300 тис. осіб 1.09.2023 р. URL : <https://interfax.com.ua/news/general/932285.html>
3. Звіт «Затяжна тимчасовість: як живуть ВПО у місцях компактного проживання», підготовлений БФ «Право на захист» у співпраці з ГО «Десяте квітня» за підтримки Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН). URL : <https://archive.r2p.org.ua/zatyazhna-tymchasovist-yak-zhyvut-vpo-u-mistyah-kompaktnogo-prozhyvannya/>
4. Лібанова Е. М., Горбулін В. П., Пирожков С. І. Політика інтеграції українського суспільства в контексті викликів та загроз подій на Донбасі (національна доповідь). Київ : НАН України, 2015. 363 с.
6. На обговорення пропонується нова Стратегія щодо внутрішнього переміщення. URL : <https://minre.gov.ua/2023/02/09/na-obgovorennya-proponuyetsya-nova-strategiya-shhodo-vnutrishnogo-peremishhennya/>
7. Результати дослідження «Ставлення, виклики та можливості інтеграції ВПО». URL : <https://yednanniazaradydii.org.ua/rezultaty-doslidzhennia-stavlennia-vyklyky-ta-mozhlyvosti-intehratsii-vpo/>
8. Про схвалення Стратегії інтеграції внутрішньо переміщених осіб та впровадження середньострокових рішень щодо внутрішнього переміщення на період до 2024 року : Розпорядження КМ України №1364-р від 28.10.2021 р. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npras/pro-shvalennya-strategiyi-integraciyi-v-a1364r>
9. Стратегія інтеграції внутрішньо переміщених осіб та впровадження довгострокових рішень щодо внутрішнього переміщення на період до 2020 року, затверджена Розпорядженням КМУ № 909-р від 15.11.2017 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/909-2017-%D1%80#Text>
10. Тітар І. О. Поняття та критерії адаптації й інтеграції внутрішньо переміщених осіб і умови скасування статусу переселенця. *Український соціум*. 2016. № 4 (59). С. 57–68.
11. Трубавіна І. М. Програма «Соціальний супровід неблагополучної сім'ї». *Комплексні програми центрів ССМ*. Київ : УДЦССМ, 2001.



12. Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю : навчальний посібник. Київ : ДЦССМ, 2003. 132 с.
13. Трубавіна І. М. Спектр проблем біженців в Україні в війні 2022 року : акценти і спостереження. *Воєнні конфлікти та техногенні катастрофи : історичні та психологічні наслідки* : збірник тез II Міжнародної наукової конференції, 21-22 квітня 2022 р. / упорядники : А. А. Криськов, В. В. Вишньовський, Н. В. Габрусєва. Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2022. С. 29–31.
14. Чередниченко О., Трубавіна І. Європейські цінності як основа національної згуртованості, курсу України на євроінтеграцію та укріплення основ національної безпеки через освіту. *New Collegium*, 2023. №110. Т 1. С. 53–58.
15. Bernard W. S. The Integration of Immigrants in the United States. *International Migration Review*. 1967. Vol. 1. № 2. P. 23–33.
16. Berkman L. F. et al. From social integration to health: Durkheim in the new millennium. *Social Science & Medicine* . 2000. Vol. 51. P. 843–857.
17. Stubbs P. Creative Negotiations : Concepts and Practice of Integration of Refugees, Displaced People and Local Communities in Croatia. *War, Exile and Everyday Life* : Paper presented to International Conference. / Institute of Ethnology and Folklore Research (30 March – 2 April. 1995, Zagreb)
18. Trubavina I., Cherednychenko O., Oliinyk N. Integration Measures in Communities as a Way to National Unity, *Cohesion and Ensuring the National Country Interests Educational Challenges*,. 2024. Т. 29. №1., P. 175–191.
19. Trubavina I., Cherednychenko O., Oliinyk N., Nedria K. Justification of the Educators' New Professional Functions under the Conditions of Martial Law. *Educational Challenges*, Vol. 27, Issue 2. P. 199–215. URL : [https://educationalchallenges.org.ua/index.php/education\\_challenges/article/view/108/74](https://educationalchallenges.org.ua/index.php/education_challenges/article/view/108/74)
20. Vrečer N. Living in Limbo: Integration of Forced Migrants from Bosnia and Herzegovina in Slovenia. *Journal of Refugee Studies*. 2010. Vol. 23. № 4. P. 484–502.

### **3. ОРГАНІЗАЦІЯ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ В «УНІВЕРСИТЕТІ ТРЕТЬОГО ВІКУ» В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ ТА ІНТЕГРАЦІЇ ОСІБ ПОХИЛОГО ВІКУ**

Старіння населення на сьогодні є однією із глобальних проблем людства. Світовий розвиток суспільства за останні десятиліття почав гостро відчувати нові демографічні виклики не лише для ринку праці. Більш складними виявилися проблеми, пов'язані із розробкою та впровадженням моделей соціального захисту людей похилого віку. На даний час Україна входить до 30 найстаріших країн світу за часткою осіб віком від 60 і більше років. Тому вищезазначена проблема є особливо актуальною для нашої країни.

Рада Європи визначила позитивне навчання одним із основних компонентів європейської соціальної моделі. Таке навчання не обмежується лише сферою освіти. Воно також є важливим фактором у сфері соціального захисту вразливих груп населення, зокрема, людей похилого віку, заохочуючи їх до продовження свого освітнього розвитку для максимальної реалізації своїх здібностей та людських можливостей нашого суспільства. У цьому контексті освіта виступає засобом у вирішенні проблем адаптації та інтеграції людей похилого віку у суспільство, допомагає долати стереотипи у сприйнятті старості як віку самотності, втрат і туги. Тому відбувається пошук концептуальних засад освіти людей похилого віку, змісту, методів і форм організації навчання. Однією із сучасних реалізованих ідей у вирішенні вищезазначених проблем є надання соціальної послуги «Університет третього віку» як форми неформальної освіти в умовах територіального центру соціального обслуговування. Проблему освіти дорослих розкрили в своїх працях такі науковці як С. Архипова, С. Болтівець, Б. Грумбрідж, Б. Крімер, Т. Скорик, І. Ушакова, І. Шевченко та ін. Адаптацію людей похилого віку до сучасних соціальних умов, зокрема, засобами неформальної освіти, досліджували П. Жалдак, М. Житинська, Т. Коленіченко, І. Крупельницька та ін.

У ході вивчення багаторічного досвіду діяльності «Університетів третього віку» в територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) територіальних громад Чернігівської області, було встановлено, що зміст та організація неформальної освіти отримувачів соціальних послуг – слухачів «Університетів», має свої особливості. Це дозволило нам розробити та узагальнити методичні рекомендації до змісту та організації неформальної освіти людей похилого віку, інших категорій дорослих осіб в рамках отримання соціальної послуги «Університет третього віку». Зупинимось на їх характеристичі.

### **1. Зміст неформальної освіти в рамках «Університету третього віку»**

Зміст неформальної освіти в рамках соціальної послуги «Університет третього віку» має бути спрямований на вирішення завдань соціальної адаптації осіб похилого віку, дорослих осіб з інвалідністю, окремих категорій осіб, які потрапили у складні життєві обставини (ВПО, члени сімей загиблих учасників війни тощо) до нових умов життєдіяльності, участі в суспільних процесах, розвитку активності у процесі навчання. При виборів напрямів навчання в «Університеті третього віку» доцільно розглядати кілька позицій щодо розуміння неформальної освіти:

- як продовження свого освітнього розвитку для реалізації своїх здібностей та можливостей, які не можна було реалізувати раніше, з урахуванням особливостей (національних, статевих, майнових, регіональних);

- як засіб, що сприяє виконанню різних соціальних ролей у сім'ї та суспільстві (бабусі, дідуся, матері, батька, вихователя тощо), спільного освітнього зростання кількох поколінь (дідусів і бабусь, тат і мам, доньок і синів, прабатьків і онуків);

- як реабілітація, що дозволяє відновлювати ресурси та долати складні життєві обставини;

- як умова покращення якості життя, формування активної життєвої позиції (активного довголіття).

Зміст неформальної освіти дорослих у загальному вигляді – це соціальний досвід у різних сферах життєдіяльності людського суспільства (культури, охорони здоров'я, виховання, правових відносин, комунікації, соціальної політики, цифрових технологій

тощо), які необхідно зробити надбанням осіб, залучених у навчальний процес. З цієї системи необхідно виокремити обсяг, який потрібно засвоїти саме отримувачам даної послуги. Визначальними умовами такого відбору є запит (потреби) майбутніх слухачів (населення громади) щодо розширення знань та умінь у визначених сферах життєдіяльності, наявність необхідних матеріальних, фінансових та кадрових ресурсів закладу, конкретних обставин (воєнний стан, тимчасове перебування території в окупації тощо). Даний обсяг соціального досвіду визначає предметний зміст різних напрямів освітньої діяльності. Зміст освіти вибудовується у навчальних програмах для факультетів «Університету третього віку». Наприклад, потреби осіб похилого віку в усвідомленні своєї значущості у соціальному середовищі, розумінні себе як особистості, умінні долати стресові ситуації, депресію, тривогу є підставою для розробки і впровадження програми «Основи психології» у зміст діяльності психологічного факультету; потреби у використанні сучасних інформаційних технологій у повсякденному житті є підставою для розробки і впровадження програми «Основи комп'ютерної грамотності» для слухачів факультету комп'ютерних технологій.

Для розвитку активності дорослих (слухачів) важливе значення має визначення і спеціальна переробка змісту навчання, що відображається у навчальних програмах, відповідно до конкретного контингенту слухачів. Така переробка передбачає:

- суттєве ущільнення інформаційної насиченості навчального матеріалу;

- навчальний матеріал має бути адаптований відповідно до освітніх потреб, рівня підготовки, психофізіологічних та індивідуальних особливостей контингенту слухачів;

- зміст освіти повинен бути максимально зорієнтований на практичне застосування слухачами у задоволенні практичних потреб, а також потреб у спілкуванні.

## **2. Організація навчального процесу**

Для подання змісту теми з навчальної програми як на одному занятті, так і під час вивчення всього курсу в цілому доцільно в організації навчального процесу слухачів «Університету третього віку» дотримуватися наступних вимог:

– використовувати такі методи і форми організації навчального процесу, які активізують пізнавальну діяльність дорослих слухачів, формують дискусійну культуру, рефлексивне мислення;

– навчати процедур обговорення, зіставлення точок зору, аргументації, соціального спілкування;

– навчання здійснювати у невеликих (5-20 осіб) групах, які забезпечують стабільний зворотній зв'язок і тісну взаємодію слухачів;

– враховувати стадії становлення групи слухачів, яка формується на початку курсу навчання: знайомство, взаємних дискусій, рольових орієнтацій;

– використовувати індивідуалізовані форми навчання;

– використовувати диференціацію навчання;

– оптимально насичувати навчальний процес наочними матеріалами, сучасними технічними засобами навчання, інформаційними технологіями;

– спиратися на міжвідомчу та міждисциплінарну взаємодію для забезпечення узгоджених і професійних дій у навчальному процесі «Університету третього віку».

### **3. Методи та прийоми навчання**

Відповідно до завдань і змісту неформальної освіти визначаємо методи навчання слухачів «Університету третього віку»:

– надавати *перевагу активним методам роботи*, які ґрунтуються на демократичному стилі взаємодії, спрямовані на активізацію пізнавальної діяльності і сприяють рефлексивному мисленню, розвитку дискусійної культури, ініціативи і творчості. До таких методів належать: дискусії, аналіз ситуацій, метод кейсів, гра (ділова, рольова, моделююча, творча, проблемно-рольова та ін.), проектування, робота в парах, робота в малих групах, обговорення проблеми в загальному колі, мозковий штурм, метод фокус-групи та ін.;

– з різноманітних методів роботи обирати ті, які найбільше відповідають меті, завданням та особливостям занять, рівню підготовленості, індивідуально-особистісним особливостям слухачів. Тому доцільно *комбінувати традиційні та*

*нетрадиційні* (інноваційні, активні) методи навчання: бесіди, лекції та повідомлення, розповіді та дискусії, обговорення (матеріалів зі ЗМІ, власного досвіду, життєвих ситуацій тощо), інструктажі, ілюстрації, демонстрації, спостереження, вивчення офіційних державних документів з колективним обговоренням тощо;

– серед методів роботи окремо визначаємо *метод «рівний-рівному»*, який дає можливість слухачам під час занять виступити у ролі консультантів, експертів, викладачів тощо, та використати свій професійний досвід та ін. Адже найбільший відсоток знань людина засвоює у процесі навчання інших;

– при доборі методів та форм роботи необхідно пам'ятати про *практичну спрямованість занять*, тобто після вивчення теми слухачі мають бачити користь отриманих знань у власному житті, у вирішенні власних проблем, дотримуватися моделей безпечної поведінки, оволодіти вміннями і навичками практичної діяльності тощо;

– використовувати *наочність* у роботі зі слухачами, оскільки візуальність підсилює та зосереджує увагу, допомагає краще запам'ятати матеріал. Це можуть бути схеми, таблиці, тексти, картки для виконання завдань, відеоматеріали, закладки і буклети з порадами, соціальна реклама тощо;

– *заохочувати слухачів* до участі у відповідях на запитання та висловлюваннях своїх думок та ідей у бесідах, дискусіях, обговореннях тощо. Для цього слід ставити питання, які вимагають повної та розгорнутої відповіді. Такі питання найчастіше починаються словом «як».

Для активізації уваги і пам'яті слухачів та підсилення методу навчання використовуються *прийоми навчання*, а саме: виступи експертів чи рецензентів, «злива ідей», «вулик», інтерв'ю, «розумова розминка», «акваріум», «крок уперед», «відкритий мікрофон» та ін.

#### **4. Форми організації навчання**

Сучасні підходи до організації неформальної освіти дорослих передбачають застосування різноманітних форм, які орієнтують дорослих слухачів на активне засвоєння способів пізнавальної діяльності, на особистість того, хто навчається, на

забезпечення можливостей його саморозкриття і самореалізації, ставити викладача у позицію партнера у процесі навчання. До таких форм організації навчання в «Університеті третього віку» відносимо такі, які ставлять дорослого не в позицію пасивного слухача, а залучають до активної участі у процесі навчання.

Це такі форми навчання як проблемна лекція (бінарна лекція-візуалізація, діалогова лекція, лекція-дискусія та ін.), конференція, практичне заняття, різні види семінарів (семінар у вигляді бесіди: семінар «запитання-відповідь», семінар обміну інформацією), семінар виголошення доповідей (семінар-конференція, семінар-диспут, семінар-дебати, семінар-круглий стіл та ін.), ділові та рольові ігри, тренінг, майстер-клас та ін. З розвитком сучасних технологій все більшою популярністю серед слухачів «Університетів третього віку» користується Інтернет. У ситуації пандемії, воєнного стану мережа Інтернет інколи залишалася єдиним джерелом спілкування фахівців зі своїми підопічними. Тому важливою формою роботи стали консультації в режимі он-лайн. Для цього можна використовувати соціальні освітні сервіси (ZOOM та ін.), засоби соціальної освітньої комунікації (e-mail, Viber, Telegram та ін.) і соціальні мережі (Facebook та ін.).

Розглянемо методикку організації деяких з них.

### **Лекція.**

Лекція (від латин. lectio – читати) – логічно обґрунтований, послідовний, аргументований і систематизований виклад матеріалу (змісту), який передбачений темою навчальної програми.

*Основні етапи лекції:*

- підготовчий (проективний, докомунікавний);
- проведення (комунікативний).

*1. Підготовчий етап* передбачає ряд важливих моментів, на яких треба зосередитися фахівцеві (викладачеві):

– ознайомитися зі всією навчальною програмою, щоб зрозуміти місце даної теми лекції у системі навчальної роботи зі слухачами;

– ознайомитися та зорієнтуватися з літературними джерелами, де висвітлений зміст теми і програми, що потрібно

розглянути на лекції, а що порадити слухачам для самостійного ознайомлення та чи є це для них доступним;

– визначити мету лекції, при цьому врахувати: до якого напряму навчання вона належить: гуманітарних наук, фізкультурно-оздоровчого, творчого, інформаційних технологій тощо. Для групи гуманітарних наук (мовознавство, історія, релігія, основи здорового способу життя та ін.) будуть доречними установки на ознайомлення з поняттями, теоріями, подіями, а для інших – на вивчення алгоритмів, правил, досвіду фахівців. Також врахувати загальний рівень підготовки слухачів, їх життєвий і професійний досвід, індивідуальні, психологічні та фізіологічні особливості;

– підібрати матеріал (інформація, ілюстрації, схеми, відео, приклади тощо) стосовно теми, уважно його перевірити на достовірність інформації, доцільність, якість, особливостей і можливостей сприймання слухачами, запам'ятовуваність;

– зробити вибір змісту, основних понять, ключових термінів, цифр, прикладів, фактів тощо, які будуть донесені до слухачів (як опорний каркас лекції);

– вибрати вид лекційного викладу: пояснювально-ілюстративний, проблемний, інтерактивний тощо;

– скласти план лекції (послідовність викладу). Це короткий перелік основних питань змісту, який буде повідомлятися слухачам. Найкращий варіант плану – поділ змісту лекції на 3-5 питань;

– підібрати методи, засоби і прийоми, які будуть використані під час лекції;

– підготувати текст лекції (конспект) таким чином, щоб він став візуальною опорою для викладача (одним із варіантів є презентація). Це можуть бути тези, статистичні дані, опорні сигнали, схеми, скорочення, таблиці тощо;

– підготувати відповідні опорні матеріали лекції, щоб роздати усім слухачам перед початком лекції для кращого розуміння змісту роботи. На них слухачі можуть робити помітки в ході лекції. Матеріали залишаються у слухачів, їх можна доповнити завданнями для індивідуальної роботи після закінчення лекції;



– створити і мати із собою під час лекції резервний методичний «банк», де мають знаходитися зазделегідь підготовлені додаткові факти, приклади, випадки з життя, вправи для підтримки позитивного емоційного настрою слухачів тощо, які можуть знадобитися у конкретній ситуації під час читання лекції.

## *2. Етап проведення лекційного заняття.*

Це безпосередній виклад навчального матеріалу. Відбувається з урахуванням основних структурних компонентів:

### 1. Вступ:

– організаційна частина; визначення готовності слухачів до сприйняття тощо;

– встановлення контакту зі слухачами, демонстрація особистого позитивного психо-емоційного стану і готовності до взаємодії, подолання бар'єрів;

– можливий стислий змістовий огляд попередньо викладеного матеріалу (5-6 хв.), якщо це продовження роботи у рамках однієї навчальної програми або теми, до якого можуть залучатися і слухачі;

– повідомлення теми і мети лекції, мотивування їх важливості для слухачів.

### 2. Основна частина:

– повідомлення плану лекції, основних понять;

– актуалізація важливих положень, понять, на які спирається зміст лекції і які відомі слухачам з попередніх занять чи з власного досвіду. Для цього перед ними можуть ставитися питання, на які немає готової або однозначної відповіді. Шляхом дискусії, мозкового штурму слухачі долучаються до виголошення власних думок, ідей тощо;

– під час викладу навчального матеріалу викладач має стежити за логічною послідовністю, чіткістю визначення основних положень, доступністю. Це потрібно для того, щоб слухачі розуміли, про що йдеться, а отже – сприймали інформацію (працювали разом з викладачем). Завершувати кожне питання лекції треба підсумком і мотивованим переходом до наступного;

– викладач має володіти ініціативою, стимулювати й утримувати увагу слухачів, активізувати їх мислительну

діяльність, керувати процесом засвоєння знань. Для цього слід орієнтуватися на те, що існує природна динаміка лекції, яка включає чотири фази: початок сприйняття (4-5 хв.), оптимальна активність сприйняття (20-25 хв.), фази зусиль (10-15 хв.) і виразної втоми (кризи уваги). Прояви та періодичність криз індивідуальні й викладач має стежити за тим, коли вони починають проявлятися у більшості присутніх через голосне зітхання, позіхання, розмови тощо. Таких криз уваги може бути 2-4 протягом лекції. Викладач має відчутти наближення кризи з початком фази зусиль і знизити ступінь напруження уваги, запропонувати цікавий приклад, репліку, жарт, гумористичний вислів тощо;

– налагодження зі слухачами контактів візуального (зорового) та вербального (мовленнєвого) характеру, які полягають у встановленні зворотного зв'язку і розумінні, на якому рівні сприйняття матеріалу вони знаходяться, запрошенні присутніх до роздумів і міркувань («Якою є Ваша думка?», «Наведіть приклад із власного досвіду» тощо);

– керівництво слухачами щодо ведення записів лекційного матеріалу (при потребі). Це сприяє роботі моторного компонента пам'яті, кращому засвоєнню навчального матеріалу, виконанню завдань самостійної роботи;

– врахування впливу на слухачів:

*лінгвістичних особливостей* її виголошення: грамотна побудова речень, використання синонімів, образів, порівнянь, риторичних запитань. Речення мають бути короткими і простими;

*паралінгвістичних засобів впливу на слухачів*: темп мовлення (для гуманітарних наук – 70-90 слів за хв.; висота й потужність (читати лекцію треба доволі голосно, щоб чули, і доволі тихо, щоб слухали), природна модуляція голосу, інтонація, логічні наголоси й акценти, паузи;

*кінетичні засоби впливу на слухачів*: зовнішність і охайність, контроль надмірної жестикуляції. Жести та міміка мають бути логічними (визначені тим, що говориться). Поза під час виступу вибирається стійка, але не одноманітна, щоб не стомлюватися. Не варто переміщатися по кімнаті. Це розпоршує увагу слухачів і негативно впливає на сприйняття матеріалу.

3. Завершальна частина:

– узагальнення в стислих формулюваннях основних положень лекції, логічне завершення її як цілісного утворення;  
– визначення рівня розуміння (уточнення, питання від слухачів);

– виголошення завдань для індивідуальної роботи, семінарських і практичних занять;  
– змістове орієнтування на наступну лекцію.

Викладач у процесі підготовки та проведення лекцій має демонструвати такі якості й уміння:

– ерудованість (обізнаність з усіма аспектами теми і проблеми);

– емоційність, яка активізує слухачів; самоспостереження та самоконтроль за власним способом викладання, його ефективністю;

– емпатійність (відчувати різну здатність слухачів до сприйняття інформації);

– впевненість і природність (голос, міміка, пози, жести не повинні бути штучними, надуманими, демонстративним, але переконливими);

– педагогічна чутливість (розуміння бар'єрів, які можуть виникати під час лекції: розходження у поглядах на трактування подій, фактів, упередженість слухачів щодо змісту матеріалу, недостатнє врахування особливостей сприйняття слухачами тощо).

### **Лекція-візуалізація/презентація** (з лат. visualis– зоровий).

Використовуючи програму Power Point, викладач готує лекцію-презентацію для її мультимедійного представлення (або через інтерактивну дошку). Оптимальний обсяг – до 30 слайдів. Оптичний ряд із більшої кількості втомлює слухачів.

Пропонована інформація має бути чіткою й однозначно відображати вузлові моменти та відповідні логічні зв'язки лекції. Вона повинна містити мінімум тексту, переважно наповнюватися фотографіями, малюнками, ілюстраціями, нескладними схемами, таблицями, графіками, моделями тощо.

Зображення мають подаватися великим планом, адже наочні матеріали виступають носіями змістової інформації.

При належному технічному обладнанні можна в ході лекції-презентації використовувати фрагменти відеофільмів, телепередач із Інтернету.

Між слайдами повинен простежуватися змістовий зв'язок. При створенні слайдів слід уникати надмірного використання ефектів й анімованої графіки. Текст повинен контрастувати з фоном. На останньому слайді необхідно розмістити загальні висновки.

Читання лекції-презентації зводиться до вільного, розгорнутого коментування підготовлених матеріалів, у якому слухачі беруть активну участь, а також виконання певних завдань на інтерактивній дошці. З презентаційних слайдів можна зробити роздатковий матеріал для слухачів і роздати їм після лекції.

**Майстер-клас** – одна з ефективних форм практичного навчального заняття, яка заснована на діях показу і демонстрації досвіду творчого та якісного вирішення певних професійних завдань.

Основною умовою успішного й ефективного майстер-класу є наявність майстра своєї справи, фахівця, що досяг високого рівня в певній сфері діяльності, має яскраву індивідуальність, власний підхід до професійної діяльності, заслужив визнання, який виступає у ролі викладача.

*Особливості майстер-класу:*

- передача досвіду;
- поєднання теорії та практики;
- наочність, образність, творчість;
- тісна взаємодія майстра зі слухачами;
- показ отримання результату безпосередньо перед учасниками;
- простота, доступність;
- відсутність повчальності;
- зацікавленість учасників у відтворенні демонстрованих дій;
- активна діяльність слухачів, ініціативність;
- спроба та бажання зробити, як майстер, навіть краще;
- порада та підтримка;
- креативна, високоінформативна, діяльнісна та результативна форма, що об'єднує небайдужих учасників.

*Головне завдання майстер-класу* – передати продуктивні способи діяльності (прийоми, методи, методики, технології тощо) від висококваліфікованого фахівця до учасників.

При підготовці до майстер-класу важливо після визначення цілей і завдань розробити план його проведення, передбачити послідовність своїх дій і часові рамки їх здійснення. Оскільки майстер-клас – це творчість майстра, то він може мати різноманітні варіанти реалізації. Але переважно хід його проведення складається з таких етапів:

1. *Підготовчо-організаційний*. Вітання, вступне слово майстра. Постановка цілей і завдань, необхідних цільових установок, розкриття змісту заняття в цілому і його окремих складових частин. Можливий і незвичний початок заняття з проблемної ситуації, яка мотивує творчу діяльність кожного.

2. *Актуалізація знань учасників*. Цей етап дає можливість виявити рівень знань учасників заняття про проблему (діяльність, технологію тощо), наявність у них умінь, прагнень розширити уявлення по визначеній темі. Усі бажаючі висловлюють свою точку зору на питання, для вирішення якого і проводиться майстер-клас.

3. *Основна демонстраційна частина*. Показ діяльності, методів, технологій, які використовуватимуться під час майстер-класу. Індивідуальне створення запланованого.

4. *Коментуюча частина*. Керівник майстер-класу пояснює ті елементи своєї роботи, які, на його думку, найбільш важливі і носять оригінальний характер. Методичні рекомендації майстра для відтворення його дій.

5. *Діяльнісний (творчий) етап*. Слухачі повторюють дії майстра, виконують передбачені ним завдання. У ході цього етапу можуть відбуватися самоконструкція (індивідуальний задум) і соціоконструкція (створення групового результату).

6. *Афішування* – представлення виконаних робіт (виробів, текстів, малюнків, схем, проектів і т. д.) учасниками та майстром-викладачем, ознайомлення з ними.

7. *Обговорення заняття, його ролі у здобутті умінь*.

8. *Підведення підсумків* керівником майстер-класу.

Результативність заняття значною мірою залежить від стилю роботи майстра-викладача. Він має виступати у ролі

помічника, радника, не піддавати критиці зроблене слухачами, а спрямовувати їх у процесі афішування реально оцінювати свої виробы (дії), порівнюючи з іншими.

**Семінар** (від лат. *seminarium* – школа).

**Семінар у вигляді бесіди** (семінар «запитання-відповідь», семінар обміну інформацією).

Структура семінару:

- вступне слово викладача;
- тема поділяється на невеликі за обсягом, але органічно пов'язані між собою питання, які можуть мати проблемний характер і які викладач задає слухачам;
- поширені, аргументовані відповіді слухачів;
- слухачі задають виступаючим і викладачеві запитання, уточнюючи незрозуміле;
- завершення обговорення питання та перехід до наступного;
- підбиття підсумків бесіди та заняття загалом.

**Семінар виголошення доповідей.**

Попередньо слухачі вибирають і готують виступи (доповіді) відповідно до запропонованого переліку питань та вимог (вказується спосіб викладу, обсяг).

Структура заняття:

- вступне слово викладача;
- виголошення доповіді та співдоповіді;
- виступи опонентів;
- обговорення промов;
- рецензування виступів;
- підсумки.

Завдання доповідача – переконати слухачів у вагомості зібраної ним інформації, акцентувати увагу на головних положеннях. Вимоги до виступів слухачів на семінарах:

- доповідь повинна мати мету та план для логічного викладу матеріалу;
- виступ має бути стислим (5-10 хв.);
- переконливе, чітке й осмислене донесення найважливіших сторін питання.

Для активізації пізнавальної діяльності слухачів під час підготовки та проведення такого виду семінару практикується

завчасне визначення ролей, які вони виконуватимуть під час заняття.

*Доповідач* має висловити ті положення, факти й поняття, які загалом представляють головну думку, яка існує з цього питання.

*Співдоповідач* добирає факти, приклади й аргументи до основного виступу, щоб доповнити його.

*Опонент* незалежно від доповідача готує повідомлення із того самого питання, але з критичної (неординарної) точки зору.

*Експерт* має кваліфіковано порівняти висловлені позиції, вказати позитивні сторони виступів.

*Асистент* відповідає за надання допомоги для підготовки до семінару (забезпечення наочності, мультимедійного представлення тощо).

### **Семінар-конференція.**

Семінар-конференція може бути присвячений обговоренню певної наукової, соціальної проблеми, нових книг, праць учених, нормативно-правових документів тощо. Наперед слухачі ознайомлюються з предметом обговорення (питанням, книгою) та планом конференції.

Структура заняття:

- вступне слово викладача, стисла характеристика теми та мети конференції;
- виступи слухачів із доповідями, презентаціями (можуть бути й мультимедійні), повідомленнями, доповненнями;
- обговорення почутого та побаченого;
- підсумки.

### **Тренінгове навчальне заняття**

**Тренінг** (від англ. training – тренування, навчання) – форма роботи, що базується на методиці участі. Це означає, що вся група є активним учасником процесу навчання, тому люди можуть обмінюватись один із одним інформацією та висловлювати власну думку, говорити та слухати, шукати оптимальне рішення, обговорювати й спільно вирішувати проблеми, розвивати особистісні та соціальні навички.

Тренінг – це специфічна форма роботи ведучого (тренера) та учасників, заснована на використанні інтерактивних методів навчання, за якої створюються умови для поглиблення,

усвідомлення й отримання нових знань та формування практичних умінь і навичок.

Під час використання тренінгу виділяють два важливих аспекти, які тісно пов'язані між собою: діловий і соціально-психологічний. Вони потребують особливої уваги ведучого під час його підготовки та проведення.

*Діловий аспект* містить:

- роботу над змістом інформації;
- виконання учасниками різноманітних завдань практичного характеру;
- осмислення інформації на основі теоретичного обґрунтування.

*Соціально-психологічний аспект* передбачає формування учасників упевненості у собі, зниження тривожності у спілкуванні, що має забезпечити позитивну атмосферу навчальної діяльності. Саме тому враховуються бажання та вагання учасників; їхні почуття й переживання; симпатії й антипатії; довіра та підозри; відчуття безпеки та ризику. Цьому допомагає дотримання специфічних принципів спілкування тренера та учасників, які покладені в основу проведення тренінгу:

– *Спілкування за принципом «тут і тепер»*. Цей принцип орієнтує учасників тренінгу на те, щоб предметом їх аналізу постійно були процеси, які відбуваються у групі на даний момент; почуття, які переживаються у конкретний момент; думки, які з'являються під час тренінгу. Крім спеціально обумовлених випадків, не дозволяється проєкції у минуле та майбутнє. Принцип акцентування на теперішньому забезпечує глибоку рефлексію учасників, дає можливість концентрувати увагу на собі, своїх думках та почуттях у конкретний момент.

– *Принцип «я»* означає, що основна увага учасників має бути акцентована на самопізнання. Навіть оцінка висловлювань та поведінки інших учасників групи має здійснюватися через висловлювання власних почуттів та переживань учасника. У висловлюваннях учасників мають використовуватися особові займенники однини «я відчуваю..», «мені здається..», «дозвольте поділитися своїми думками...», «дозвольте не погодитися...». Слід уникати суджень типу: «ми вважаємо..», «у нас інша



думка..» і тому подібні, оскільки вони перекладають відповідальність за почуття та думки конкретної людини на аморфне «ми».

– *Принцип відвертості* закликає учасників не лицемірити і не брехати, а бути максимально правдивими під час своїх розповідей та щирими у почуттях, що забезпечить успішність роботи в групі в цілому. Відвертість та відкритість сприяє отриманню й наданню іншим чесного зворотнього зв'язку, тобто тієї інформації, яка запускає механізми не лише самоусвідомлення, а й міжособистісної взаємодії в групах.

– *Принцип конфіденційності* означає, що усе, про що йдеться у групі, повинно залишатися у групі. Це етична вимога, яка є умовою створення атмосфери психологічної безпеки й саморозкриття.

– *Принцип зворотного зв'язку* є вимогою систематичної рефлексії учасників протягом тренінгу. Зворотна інформація, яку отримують учасники тренінгу, дозволяє кожному з них коректувати свою діяльність, поведінку і стосунки у групі відповідно меті і завданням тренінгу. Джерелами такої інформації можуть бути інші члени групи, тренер, рефлексія самого учасника.

Тренінгове заняття носить комплексний характер і загалом нагадує «калейдоскоп» різноманітних дій. Воно передбачає варіативне використання значної кількості форм, методів, прийомів для формування цінностей, навичок і вмій, створення атмосфери співпраці та взаємодії, зокрема: моделювання життєвих ситуацій; рольові ігри; керовані дискусії; проблемні ситуації; мозковий штурм; групова робота; обговорення; тренінгові вправи; метод кейсів; відеоперегляд; робота в колі, музична терапія; малювання; презентація тощо.

*До позитивних сторін тренінгового заняття належать такі його характеристики:*

– створення неформального, невимушеного спілкування учасників між собою та з ведучим, що відкриває перед групою безліч варіантів для розв'язання навчальних проблем;

– як суб'єкт спілкування кожен учасник здатен формувати такі комунікативні уміння: ініціювати спілкування, зацікавлювати,

привертати до себе увагу, встановлювати контакти, дотримуватись етичних норм і ділового етикету, переконувати тощо;

- активізація усього потенціалу кожного учасника завдяки використанню активних методів навчання;

- стимулювання самостійності учасників, здатності до прийняття рішень;

- постійна взаємодія та співпраця учасників.

*До застережень у використанні тренінгу в навчальних цілях потрібно віднести:*

- необхідність ґрунтовної підготовчої роботи щодо оптимального підбору інформації, засобів, методів і їх логічного поєднання у веденні процесу узагальнення та систематизації знань, а не їх розпорошення;

- необхідність уміло поєднувати емоційний стан та мислительну діяльність учасників;

- залежність результативності заняття від особистості й умінь ведучого, кількості учасників та умов проведення.

*Методичні вимоги до проведення тренінгових занять:*

1. Вибір ведучого (тренера), який структурує й відповідає за проведення тренінгу та реалізацію завдань заняття. Його завдання – сформувати групу в єдину команду співників, персонально зацікавлених у розв'язанні питань, які обговорюються. Він забезпечує сприятливу атмосферу для обміну досвідом, вільне визначення проблем, відвертий розгляд можливих шляхів їхнього вирішення.

2. Врахування і дотримання присутніми ідейних засад:

- створення комфортних умов для реалізації усіма учасниками активної позиції у спілкуванні;

- кожен учасник повинен мати можливість висловитися, бути почутим іншими (зادля цього приймаються правила), перетворитись із потенційного в актуального суб'єкта спілкування;

- створення позитивної емоційної атмосфери співдіяльності;

- активність групи, постійна участь у пропонуваніх тренером формах роботи;

- дослідницька, творча позиція учасників, самостійність висловлювань, суджень, дій;

– актуальність і значущість отриманих знань для особистісного та групового досвіду.

3. Дотримання організаційних умов проведення тренінгу:

– обладнання зручного приміщення для заняття (не менше 25 кв. м), у якому є можливість розмістити стільці для учасників у формі кола та закріпити матеріали з напрацюваннями учасників на стіни кімнати. Тренер разом з учасниками також перебуває в загальному колі;

– наявність технічного та матеріального забезпечення (фліп-чарт, мультимедійне обладнання тощо);

– оптимальна кількість учасників – 10-15 осіб (до 25);

– тривалість тренінгового заняття 1 год. 50 хв. (два заняття по 40 хв. з перервою на чай (каву) тривалістю 15-30 хв.).

*Структура та хід тренінгового заняття:*

1. *Вступ (5% часу)*. Ведучий повідомляє тему, мету і завдання тренінгу, проводить знайомство учасників (якщо є потреба) з використанням різних ігрових методик (наприклад, написати на бейджі своє ім'я й намалювати символ, який характеризує учасника). Тема, мета та завдання тренінгу мають бути записані на ватмані, який кріпиться в кімнаті на видному місці.

2. *Прийняття правил роботи групи (5% часу)*. Прийняття учасниками зобов'язань стосовно поведінки під час тренінгового заняття (наприклад, бути активними, поважати думку іншого, не критикувати, піднімати руку, якщо хочете висловити свою думку, висловлюватися від себе особисто тощо). Ці правила записуються на ватмані і розміщуються на видному місці. Правила не знімають до закінчення тренінгу, щоб тренер чи учасники групи могли апелювати до них у разі їх порушення.

3. *З'ясування очікувань учасників тренінгу (5% часу)*. На цьому етапі учасники визначають, що вони очікують для себе від участі і тренінгу. Дуже важливо, щоб кожен учасник проговорив свої очікування вголос (висловив думки стосовно того, чого саме жде). Така процедура надає можливість учасникам усвідомити цілі та взяти на себе відповідальність за їхню реалізацію, а тренер міг краще виконати заплановані види роботи чи частково їх модифікувати (при необхідності).

4. *Актуалізація проблеми (10-30% часу)*. Цей етап проходить червоною ниткою через весь тренінг. Завдання цього етапу – зробити проблему актуальною для кожного учасника. Етап можна провести:

– за допомогою запитань: «Що для Вас значить...?», «Що Ви відчуваєте, коли...?», «Чи стикалися Ви з...?»;

– пригадати якусь інформацію, пов'язану з темою заняття, та поділитися нею з іншими;

– за допомогою ігор чи групових завдань.

5. *Інформаційний блок (20–40%)*. Інформаційний блок треба розбити на кілька логічно завершених частин і подавати протягом усього тренінгу на різних етапах і в різних формах. Це можуть бути інформаційні повідомлення тренера, роздавальні матеріали, результати напрацювань учасників у малих групах тощо. Тренер має так подавати інформацію, щоб вона була доступна, логічна, послідовна.

6. *Набуття практичних навичок (20-60%)*. Відбувається в процесі різноманітних форм роботи під час тренінгу: аналіз ситуацій, рольові ігри, виконання індивідуальних завдань тощо. Учасники отримують практичні й інтелектуальні уміння та навички, оскільки залучаються до всіх форм роботи.

7. *Завершення роботи (5% часу)*. На цьому етапі підводяться підсумки тренінгу (тренер й учасники обговорюють результати праці, діляться думками та враженнями), з'ясовується, як справдилися очікування учасників, висловлюються побажання учасників щодо вдосконалення проведення наступних тренінгів.

Для того, щоб тренінг був ефективним, тренер має знати правила проведення різних форм та методів, які використовуються на тренінгу. Це: мозковий штурм (брейнстормінг), робота в групах, інформаційне повідомлення (міні-лекція), рольова гра, метод кейсів, групова дискусія, робота в колі (методику їх використання див. у Додатку про методи навчання).

### **Методи навчання.**

**Розповідь** – це послідовне розкриття змісту навчального матеріалу, у якому розкривається сутність явища, події, поняття тощо. Її мета – забезпечення сприйняття, осмислення, первинного усвідомлення навчального матеріалу.

Є такі різновиди розповіді: опис; виклад; пояснення (розкриття причинно-наслідкових зв'язків і закономірностей); доповідь (усний виклад навчального матеріалу, який характеризується великим обсягом, складністю логічної побудови, сконцентрованістю розумових образів, доведень й узагальнень); виступ; коментоване читання.

*Методичні вимоги до підготовки та проведення розповіді:*

- 1) визначення тематичної спрямованості та мети викладу;
- 2) вибір способу розповіді (дедуктивний, індуктивний);
- 3) достатній підбір понять, фактів, описів спостережень;
- 4) проєктування орієнтовного плану викладу з урахуванням моментів залучення до співпраці слухачів в аудиторії;
- 5) включення проблемних питань;
- 6) мотивація необхідності знань (практична, професійна, соціальна, теоретична);
- 7) виклад за наміченим планом із достатньою емоційністю й оптимальним темпом (враховуючи загальнонавчальні уміння слухачів);
- 8) виділення головного інтонацією, наголошення на основних позиціях викладу;
- 9) повторення складного матеріалу декілька разів різними логічними способами;
- 10) підведення підсумків стосовно того, що розповідалося.

**Інструктаж** – метод навчання, який передбачає ознайомлення зі способами виконання завдань, послідовністю дій, показ необхідних операцій та організацію навчальної роботи у різних формах організації навчання.

Інструктаж передбачає донесення до тих, хто навчається (слухачів) мети навчальної роботи, її змісту та способів організації.

Його обов'язковими компонентами є:

- попереднє слово про навчальні завдання роботи, яка передбачається (для чого вона здійснюється?);
- оголошення завдань – спільне для всіх або окремо для кожної мікрогрупи, пари (під запис, на картках) чи індивідуально (що потрібно робити);

- визначення тривалості роботи (скільки хвилин відводиться на визначення тривалості роботи (скільки хвилин відводиться на виконання кожного з етапів чи завдання) загалом;
- вказується спосіб подачі результатів (усний, письмовий, у вигляді таблиці, малюнка, схеми тощо) (оформлення);
- визначається, скільки часу відводиться для звіту (виголошення результатів);
- оцінювання проробленої роботи та спосіб її здійснення (викладачем, слухачами, експертами тощо) (винагорода).

**Бесіда** – діалогічний метод навчання, при якому викладач шляхом спеціально підібраних запитань спонукає слухачів до аналізу навчального матеріалу в певній логічній послідовності, формування відповідних висновків, узагальнень або його відтворення.

*Методичні вимоги до підготовки та проведення бесіди:*

1. Визначення виду бесіди, тематичного спрямування, мети, змісту, основних понять.
2. Проектування логічного «каркасу» розмови, послідовності викладу змісту. Поділ бесіди на смислові частини, які мають бути оптимальними, недрібними й не надто об'ємними. На їх основі розробляються запитання.
3. Під час проведення бесіди питання повинні ставитися за принципом послідовності.
4. Важливий компонент – відповіді слухачів. У ході бесіди викладач ставить вимоги, щоб вони були повними й аргументованими.
5. Сформулювати якісні запитання. Під час цього процесу викладач водночас працює над їх формою та змістом.

*За формою запитання поділяються на:*

- прості (стисло сформульовані) чи складні за побудовою (подвійні чи потрійні);
- зрозумілі, чіткі, однозначні чи неоднозначні (без чіткого визначення головного);
- закриті (можна відповісти коротко – «так» або «ні») та відкриті, які передбачають розгорнуті відповіді й зазвичай починаються зі слів «що», «коли» (призводять до розмови про факти, сутність понять тощо), «як» (до обговорення процесу, почуттів тощо), «чому» (до аналізу причин) тощо.

*За змістом запитання бувають:*

– репродуктивні (просте відтворення на усвідомленому рівні);

– реконструктивні (для визначення взаємозв'язків, характерних рис й ознак, для порівняння, узагальнення та класифікації, з'ясування мети, встановлення ролі та значень, ідентифікації, визначення алгоритму дій, пояснення й усвідомлення);

– творчими або проблемно-пошуковими (створюються в невідомій для студента площині, вимагають прояву креативності).

**Ілюстрація** – допоміжний метод, який полягає в тому, щоб яскравіше викласти навчальний матеріал за допомогою статичної наочності (таблиць, малюнків, моделей, графіків, схем).

Мета цього методу – допомогти сприйняти, осмислити, повторити й закріпити навчальний матеріал, провести узагальнення та систематизацію, перевірити знання.

*Вимоги до підготовки ілюстрації:*

– вибір тематичного блоку, який потребує ілюстрування;

– визначення мети необхідності використання ілюстрації;

– вибір різновиду засобів наочності щодо якого буде використана ілюстрація;

– підготовка наочності (пошук, виготовлення тощо);

– передбачення розміру достатнього для розгляду учасниками.

*Вимоги до використання ілюстрації під час заняття:*

– не повинні вивішуватися наперед, а лише в період розповіді про зображене на них;

– забезпечення хорошого освітлення;

– мають бути розміщені на рівні очей так, щоб усім було видно;

– стежити за тим, щоб під час ілюстрування наочного засобу не закривати його;

– коментування та розповідь щодо зображення.

**Демонстрація** – метод, для якого характерними є застосування динамічних засобів наочності (кінофільмів, телепередач, відеофільмів, діючих моделей тощо).

*Мета демонстрації* – допомогти сприйняти, осмислити, повторити й закріпити навчальний матеріал, провести узагальнення та систематизацію, перевірити знання.

*Вимоги до підготовки демонстрації:*

1. Вибір теми заняття та визначення мети і місця методу демонстрації під час його проведення.

2. Підбір необхідних технічних чи мультимедійних засобів, їх попередня перевірка.

3. Визначення і перегляд матеріалів, які будуть демонструватись.

4. Огляд аудиторії, в якій проводитиметься демонстрування, оцінка її придатності (наявність розеток, освітленість, розташування місць тощо).

*Вимоги до використання методу демонстрації:*

– вступне слово викладача перед початком, зосередження уваги на головному у сприйманні;

– мінімум супровідних слів;

– під час демонстрації для організації усвідомленого спостереження використовуються такі прийоми: стоп-кадр, синхронне коментування, коментар тощо). Після перегляду обов'язково здійснюються узагальнення, підводяться підсумки.

**Мозковий штурм (брейнстормінг)** – метод колективного обговорення під час навчальної роботи, що широко використовується для пошуку нестандартних шляхів вирішення питання, вироблення кількох вирішень конкретної проблеми. Мозковий штурм спонукає учасників проявляти уяву та творчість, дає можливість їм вільно висловлювати свої думки.

Мета мозкового штурму в тому, щоб зібрати якомога більше ідей щодо проблеми від усіх учасників протягом обмеженого періоду часу.

*Методика організації роботи з використанням методу «мозкового штурму»:*

1. Презентація проблеми та чітке формулювання проблемного питання (його краще записати на дошці або ватмані для загального огляду).

2. Звернутися до учасників з пропозицією всім висловити ідеї, коментарі, навести фрази чи слова, пов'язані з цією проблемою.



3. Записувати усі пропозиції на дошці або великому аркуші паперу в порядку їх виголошення без коментарів чи зауважень. Усі висловлювання записувати у формулюванні учасників.

4. Після того, як усі висловлять свою думку, тренер може переходити до обговорення різноманітних варіантів відповідей учасників.

Варто звернути увагу на такі моменти:

1. Під час «висунення ідей» не пропускати жодної. Якщо ви будете судити про ідеї й оцінювати їх під час висловлювання, учасники зосередять більше уваги на відстоюванні своїх ідей, ніж на спробах запропонувати нові і більш досконалі.

2. Необхідно заохочувати всіх до висунення якомога більшої кількості ідей. Варто підтримувати й фіксувати навіть фантастичні ідеї. Якщо під час мозкового штурму не вдається одержати багато ідей, то може пояснюватися тим, учасники піддають свої ідеї цензурі – двічі подумують, перед тим як висловлять.

3. Кількість ідей заохочується. В остаточному підсумку кількість породжує якість. В умовах висунення великої кількості ідей учасники штурму мають можливість пофантазувати.

4. Спонукайте всіх учасників розвивати або змінювати ідеї інших. Об'єднання або зміна висунутих раніше ідей часто веде до висунення нових, що перевершують первинні.

5. У кімнаті, де проходить робота, можна повісити такі плакати:

- кажіть усе, що спаде на думку;
- не обговорюйте і не критикуйте висловлювання інших;
- можна повторювати ідеї, запропоновані будь-ким іншим;
- розширення запропонованої ідеї заохочується.

### **Робота в малих групах.**

Роботу в групах варто використовувати для вирішення складних проблем, коли завдання вимагає спільної, а не індивідуальної роботи, колективного розуму. Вона дає можливість за короткий час всім учасникам групи висловити свою думку, ближче поспілкуватися учасникам між собою.

Робота в групах сприяє формуванню в учасників таких важливих якостей як: уміння виробляти спільне рішення; терпимість до думок та позицій інших; необхідність пошуку

компромів; уміння аргументувати та відстоювати свою точку зору.

*Методика організації роботи в групах:*

1. Переконайтеся, що слухачі володіють знаннями та вміннями, необхідними для виконання завдання. Якщо робота виявиться надто складною, то учасники не стануть прикладати зусилля.

2. Об'єднайте учасників у групи. Для об'єднання учасників у групи можна використати такі прийоми: об'єднання у групи за порами року (весна, літо, осінь, зима); за видами геометричних фігур, які учасники отримали на аркушах паперу; за назвами квітів, літературних героїв тощо; за утворенням сюжетної картинки, частину якої отримав кожен учасник. Щодо кількісного складу груп, то п'ять осіб – це оптимальна верхня межа для проведення обговорення в рамках малої групи.

3. Запропонуйте їм пересісти по групах, далі групам – по колу. Усі члени групи повинні бачити один одного.

4. Повідомте (нагадайте) учасникам про ролі, які вони повинні розподілити між собою і виконувати під час групової роботи:

– *спікер*, головуєчий (керівник групи): зачитує завдання групи; організовує порядок виконання; пропонує учасникам групи висловитися по черзі; заохочує групу до роботи; підбиває підсумки роботи; визначає доповідача;

– *секретар*: веде записи результатів роботи групи; записи веде коротко і розбірливо; як член групи, повинен бути готовий думки групі при підбитті підсумків чи допомогти лоповідачу;

– *посередник*: стежить за часом; заохочує групу до роботи;

– *дповідач*: чітко висловлює думку групи; доповідає про результати роботи групи.

5. Будьте уважні до питань внутрішньогрупового керування, забезпечте справедливий розподіл ролей.

6. Дайте кожній групі конкретне завдання й інструкцію (правила) щодо організації групової роботи. Намагайтеся зробити свої інструкції максимально чіткими.

7. Стежте за часом. Дайте групам досить часу на виконання завдання. Подумайте, чим зайняти групи, які справляться із завданнями раніше.

8. Подумайте про те, як використати метод заохочення для того, щоб вплинути на застосування методу роботи у групах. Забезпечте нагороди за групові досягнення.

9. Будьте готові до підвищеного шуму, характерного для спільного навчання.

10. Під час роботи груп обійдіть їх, запропонувавши допомогу. Зупинившись біля визначеної групи, не відволікайте увагу на себе. Подумайте про свою роль у подібній ситуації.

11. Запропонуйте групам представити (презентувати) результати колективної діяльності.

12. Запитайте учасників, чи була проведена робота корисною і чого вони навчилися. Використайте їхні ідеї наступного разу.

13. Прокоментуйте роботу груп з точки зору її досягнутих результатів.

### **Робота в колі.**

*Метою* роботи в колі є прояснення певних положень, привертання уваги слухачів до складних або проблемних питань у навчальному матеріалі, мотивація пізнавальної діяльності тощо.

Під час використання цього методу всі учасники групи висловлюють по черзі, починаючи з одного кінця кола, свої міркування щодо певної ідеї, події чи проблеми. Викладач має заохочувати всіх до рівної участі та дискусії.

#### *Методика організації роботи в колі:*

1. Розташувати стільці для учасників і сісти по колу, в тому числі й викладачеві.

2. Зрозуміло для всіх учасників визначити тему для всіх присутніх до початку обговорення.

3. Обговорення будувати навколо запланованої теми. Ключем до обговорення є те, як викладач ставить запитання. Слід вживати відкриті запитання, які починаються з «як», «чому», «який»; демонструвати увагу до всіх, дякуючи кожному слухачеві за запитання або висловлювання; не дозволяти будь-кому домінувати над групою під час дискусії. Обмежити це можна, сказавши: «А тепер послухаймо, що скаже хтось інший або інша...».

4. Всі учасники обговорюють ідеї чи події, що стосуються визначеної теми.

5. Слухачі висловлюються за бажанням. Якщо хтось не готовий висловити свою думку, то викладач пропонує йому подумати й робота по колу продовжується далі. Коли всі учасники візьмуть слово, викладач пропонує тим, хто пропустив свою чергу на висловлювання, поділитися своїми міркуваннями з групою.

6. Коло має бути замкнене, тобто всі учасники мають висловитися.

7. Вчитель бере собі слово наприкінці обговорення та підводить підсумки спільної роботи.

### **Особливості діяльності викладача.**

Успіх роботи «Університету третього віку» залежить як від вибору змісту, форм і методів роботи, що відповідають рівню освіти, групових та індивідуальних потреб та інтересів слухачів, так і від залучення до діяльності працівників установи-надавача соціальних послуг як викладачів. Для роботи зі слухачами викладач повинен поєднувати у своїй діяльності як мінімум три ролі, у рамках яких він повинен уміти діяти. Це ролі «лікаря», «експерта» і «консультанта».

Роль «лікаря» передбачає наявність знань, умінь і навичок у наданні допомоги слухачам відкрити втрачені здібності, надати допомогу у відновленні мотивації до активної життєдіяльності, зниженні рівня тривожності, підвищенні стресостійкості, спрямувати на саморозвиток. Найбільшою мірою подібні уміння потрібні при роботі з такою категорією отримувачів послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Як «експерт» викладач повинен володіти знаннями і досвідом у тій чи іншій сфері діяльності, а також здатністю передати свій досвід, навчити інших. Це передбачає компетентність викладача щодо змісту навчальної діяльності, використання відповідних методів, форм і технологій навчання, специфіки слухачів як дорослих людей, які мають певний життєвий і професійний досвід.

Роль «консультанта» потребує від викладача здатності організації спільної роботи, пов'язаної зі спілкуванням та реалізацією процесу навчання на засадах співробітництва (партнерства). Він повинен своєчасно запропонувати ресурси і засоби для розвитку у слухачів активності у процесі навчання та

їх адаптації для участі у суспільних процесах, володіти методикою супроводу процесу самоосвіти дорослих. Форми такого супроводу – допомога у створенні програм особистісного, професійного розвитку та ін.

При залученні до надання послуги «Університет третього віку» фахівців з інших закладів і установ слід враховувати їх відповідність темі (програмі), яка водночас має бути галуззю їх особистого інтересу, фаху та здібностей до викладання.

Таким чином, діяльність «Університету третього віку» є однією з сучасних форм соціальної адаптації людей похилого віку, інших вразливих груп дорослого населення до нових умов життя засобами неформальної освіти. Зміст, методи і форми діяльності, які використовуються, спрямовані на розвиток особистості, формування соціальної активності та внесення змін до навколишнього середовища, щоб воно якомога більше відповідало потребам, правам та інтересам отримувачів соціальних послуг.

#### **Список використаних джерел:**

1. Архипова С. П. Основи андрагогіки : навч. посібник. Черкаси-Ужгород, 2002. 184 с.
2. Крімер Б. О. Соціальна інтеграція осіб літнього віку в Україні як складова політики «активного старіння». *Соціально-трудові відносини : теорія та практика*. 2014. № 2. С. 445–450.
3. Про впровадження соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку» : Наказ Міністерства соціальної політики України №326 від 25.08.2011 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0326739-11>.

#### **4. СУПЕРВІЗІЙНА ПІДТРИМКА ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ВЕТЕРАНАМ, КОМБАТАНТАМ ТА ЧЛЕНАМ ЇХ РОДИН**

Щоб досягти стійкого позитивного результату всі соціальні інтервенції, вся діяльність, пов'язана із соціальних захистом та підтримкою ветеранам, комбатантам та членів їх родин, на нашу думку, мають вибудовуватись як на потужному теоретичному й методичному фундаменті, так впроваджуватись відповідно підготовленими фахівцями – соціальними працівниками, фахівцями із соціальної роботи, психологами, юристами, іншими членами мультидисциплінарних команд. І яким би не був високим рівень їх фахової підготовки, високою мотивація та емоційна залученість до здійснення соціальної допомоги та підтримки цієї категорії українських громадян, в будь-який момент може виникнути надскладний конкретний випадок/кейс, ситуація професійної втоми, емоційного вигорання та спустошення чи т.з. синдром «втоми від допомоги», інші випадки професійної деформації.

Соціальна робота з ветеранами, комбатантами та членами їх родин за своєю суттю і місією дуже часто має справу з особистими чи сімейними проблемами людей, функціональними обмеженнями, часто викликаними отриманою під час участі у військових діях інвалідністю, втратами, пригніченням, ПТСР, стресом, насиллям, розвитком почуття безпорадності, розпачу, безперспективності і тотального розчарування, депривацією та конфліктом. Задля ефективної допомоги та підтримки цій категорії отримувачів послуг, соціальний працівник/ФСР, співробітник громадської організації мусить розділити з клієнтом частину цього горя, безпорадності та люті, емоцій, що впливають на самопочуття ветерана, демобілізованого чи члена його родини. Одним із дієвих механізмів недопущення, мінімізації чи подолання цих можливих негативних тенденцій є обов'язкове використання супервізійної підтримки фахівців соціальних служб та працівників соціально зорієнтованих чи сервісних громадських організацій. Особливо це може спостерігатися при наданні соціальної підтримки й допомоги новій категорії отримувачів соціальних послуг – учасникам бойових дій,

ветеранам, демобілізованим військовим, особам з інвалідністю внаслідок війни, та членам їх родин.

Аналіз наукової літератури свідчить, що немає єдиного бачення щодо розуміння поняття «супервізія» і його застосування. Слово «супервізія» походить від латинських слів: *super* – над чимось, понад, зверху і *videre* – бачити. В українській мові найближчим йому у змістовному плані є поняття «наставництво», у значенні «давати поради, навчати чогось, направляти, націлювати, скеровувати, спрямовувати» [6, с. 156].

У наукових працях Л. Денбурі, Д. Петерса, М. Річардс, К. Форда та інших зарубіжних дослідників поняття «супервізія» трактується як основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу індивідуально й колективно та забезпечує стандарти роботи. Поняття супервізії визначається через моделі аналізу й компетентного розв'язання ситуацій, що виникають у взаємодії з клієнтами [2, с. 22].

В етичному кодексі асоціації терапевтів Нової Зеландії (2004 р.) вказано, що «супервізія – це структуровані професійні відносини, процес, завдяки яким спеціаліст може провести ретельний аналіз своєї діяльності, отримати зворотній зв'язок і підтримку від супервізора для того, щоб вдосконалити якість своїх послуг» [12].

У «Методичних рекомендаціях щодо проведення супервізії у соціальних службах», затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 05.01.2015 №5 вказано, що «супервізія – процес надання супервізором працівнику соціальної служби, по відношенню до якого здійснюється супервізія, професійної допомоги, спрямованої на аналіз й подолання професійних труднощів, удосконалення організації роботи, підтримку мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки, підвищення професійної кваліфікації» [5].

Як бачимо, спільним у всіх дефініціях та концепціях супервізії є розуміння її як багатогранного процесу, під час якого соціальний працівник/ФСР взаємодіє з супервізором щоб збагатити свої навички та відрефлексувати свої когнітивні та емоційні реакції на конкретні випадки у своїй роботі. Завдяки

супервізії удосконалюються знання та навички, які згодом можуть бути застосовані для вирішення труднощів при роботі зі складними випадками/кейсами. Тобто в результаті супервізії покращується благополуччя не лише тих, хто бере безпосередню участь в супервізії, але й у подальшому й клієнтів, які отримують соціальні послуги, оскільки зростаючі компетенції супервізованого приносять користь клієнту, якому він може краще допомогти.

Супервізію варто розглядати через фокус категорії системної підтримки, яка повинна входити в систему організації роботи певної організації (служби, центру, громадської організації) – бути стандартом роботи як всієї інституції, так і її окремих структур.

Виходячи з базових концептів та пріоритетів соціальної роботи та соціального захисту, мають вибудовувати свою роботу й фахівці, які працюють з ветеранами та їх родинами в соціальних агенціях територіальних громад. На цих засадах вибудовували свою роботу й співробітники Всеукраїнської благодійної організації «Український фонд «Благополуччя дітей», інших громадських та волонтерських формувань, впроваджуючи проєктні активності, які стосуються роботи із зазначеними категоріями громадян в часи повномасштабної військової агресії російської федерації в Україну.

Ми вважаємо, що супервізія – це особливий, багатогранний процес подолання професійних труднощів, а також інструмент професійного росту, вона допомагає покращити якість роботи шляхом структурованого аналізу проблеми, ауторефлексії, розширення свідомості та розвитку навичок. Важливою складовою супервізії є зворотній зв'язок (feedback) [3, с. 308]. Основними цілями супервізії членів професійних команд, як показує наш багаторічний досвід, є: рефлексія і ауторефлексія – самопізнання; аналіз – розвиток професійних навичок; посилення мотивації та підтримка залучених фахівців задля надання допомоги супервізованому/супервізованим якнайефективніше виконувати свої посадовий функціонал.

У розвиток супервізії значний внесок зробив Малкольм Пейн (Malcolm Payne), який виокремив різні цілі для учасників процесу супервізії: для супервізорів та керівників організації, для



супервізованих та для клієнтів, яким надаються різного роду послуги [15].

Сьогодні супервізія існує як послуга не лише в соціальній роботі, а також і в сфері психології чи бізнесу. В залежності від сфери та потреб супервізованих може мати декілька цілей. В соціальній сфері найчастіше метою супервізії є зміцнення мотивації, вирішення поточних проблем або підтримка. Також супервізії можуть проводитись з навчальною ціллю. Вітчизняні дослідники, розглядаючи супервізію як процес взаємодії супервізора і супервізованого, зазначають, що вона виконує такі основні функції: *освітницьку* (формуючу), що включає розвиток умінь, навичок, здібностей щодо професії; *підтримуючу* (тонізуючу), що включає підвищення стійкості впливу зі сторони проблем клієнтів/користувачів; *спрямовуючу* (нормативну), що включає контроль працівника над власною особистістю (недоліки, слабкі сторони, сліпі плями, осуд) [1]. Зарубіжні дослідники вказують на чотири функції супервізії (Morrison, 2005): управління; розвиток, медіація, підтримка (з включенням еволюційного циклу: досвід, аналіз та планування).

А. Кадушин зазначає, що супервізія може мати координуючу, підтримуючу, а навіть деколи контролюючу функції, але помилковим є зведення її лише до контролю. Рефлексія в супервізії перш за все має служити підвищенню стандартів соціальної роботи [13].

У вже згадуваних нами «Методичних рекомендаціях щодо проведення супервізії в соціальних службах» (2015) зазначається, що «*супервізія, як професійна допомога та підтримка* працівників соціальної служби (соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, соціальний робітник, інший фахівець, залучений до надання соціальних послуг), може бути спрямована на:

- надання допомоги працівникам соціальної служби у визначенні цілей та пріоритетів у процесі роботи;
- надання допомоги у визначенні результативних методів та засобів надання допомоги отримувачу соціальних послуг;
- здійснення об'єктивної оцінки з розв'язання проблемних ситуацій, пов'язаних із виконанням професійних обов'язків;
- визначення сильних професійних якостей, навчальних потреб та необхідності підвищення кваліфікації;

- розподіл професійного навантаження з метою попередження професійного вигорання;
- дотримання етичних норм у процесі роботи;
- вираження почуттів щодо роботи, стосунків із колегами та отримувачами послуг в умовах конфіденційності;
- управління власними почуттями й поведінкою в стресових ситуаціях;
- формування позитивного ставлення до своєї роботи;
- формування мотивації до професійного зростання [5].

Зміст супервізії залежить від змісту діяльності соціальної служби. Однак у кожній службі він сфокусований на системі працівника (його особисті ресурси); системі практики (взаємодія з клієнтами, їхнім оточенням, особами, яким доводиться відмовляти в наданні послуг); системі команди (взаємодія всередині колективу); системі установи (організаційний клімат, нормативні вимоги, процедури, які задають параметри діяльності соціального працівника) [9].

В своїй інтегрованій моделі супервізії Філіп Річ акцентує увагу на якостях та навичках супервізора – комунікативних, аналітичних та інтерпретаційних. Супервізор, залежно від потреби, може бути ментором, вчителем, радником чи консультантом, а супервізовані є активними учнями. Дослідниця А. Карас рекомендує застосовувати в процесі супервізії і методи андрагогіки, навчання дорослих [8].

На якість супервізії суттєво впливають процес побудови контакту та альянсу між супервізором та супервізованим, взаємовідносини та стиль комунікації. Супервізія має на меті дати її учасникам можливість відчувати на собі в її процесі силу підтримуючого та мотивуючого контакту, взаємовідносин та моделі спілкування, які згідно правила паралельного процесу пізніше будуть застосовуватись супервізованим в роботі зі своїми клієнтами. Мотивуючий та підтримуючий контакт має характеризуватися почуттям безпеки, довіри, рівності та взаємної поваги до знань і компетенцій, але також і до їх відсутності [14]. Важливим елементом супервізії є свідомо згода на участь в ній та дотримання професійних меж та етики. Зарубіжні дослідники зазначають, що практика рефлексії є дорогою до професійного розвитку та автономії, а сама рефлексія є невід’ємною частиною супервізії [10].

На нашу думку, супервізор допомагає супервізованому/ супервізованим чітко визначити мету своєї участі в певній сфері, пріоритети в роботі, бачити всі аспекти проблеми та власну роль у її розв'язанні, керуватися власними почуттями щодо конкретних ситуацій/кейсів, формувати позитивне ставлення до своєї роботи, брати на себе відповідальність за її результати.

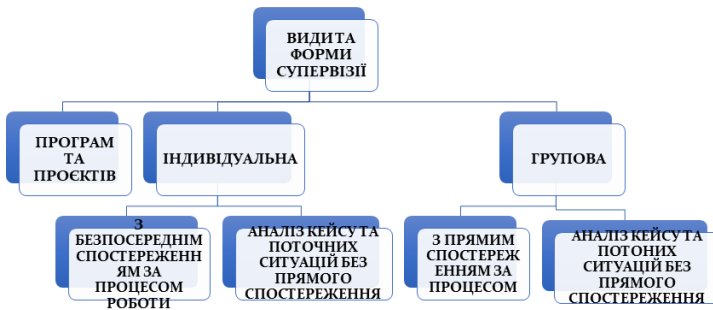
Потреба в супервізії в середовищі соціальних працівників/фахівців із соціальної роботи територіальних громад чи соціально спрямованих/ сервісних громадських організацій, які працюють із представниками ветеранської спільноти, демобілізованими військовослужбовцями чи членами їх родин виникла в силу того, що їхня професійна чи волонтерська діяльність спрямована не лише на кількісну складову (тобто кількість отримувачів допомоги та наданих соціальних послуг), а й на її якісний бік, тобто глибину усвідомлення й засвоєння клієнтами тієї інформації, консультативних рекомендацій, інших аспектів підтримки, яку вони отримати та їх повсякденне використання в житті; розуміння ключової ролі наснаження в роботі спеціалістів соціальних агенцій, які працюють з різними групами отримувачів послуг в різних структурах (соціальних інституціях громади, службах соціального супроводу ветеранів, комбатантів та членів їхніх сімей при військових частинах, громадських організаціях, ветеранських хабах, групах взаємодопомоги тощо), підсилення взаємодії між членами локальних команд.

Видатні психологи – дослідники супервізії П. Хоукінс та Р. Шохет пропонують шість базових етичних принципів супервізії в соціальній роботі: дотримання балансу між відповідальністю за роботу супервізованого і повагою до його самостійності; прояв належної турботи про благополуччя клієнта/користувача і його захист, повага до автономії; дія в межах своєї компетенції, звернення по допомогу за необхідності; лояльність, тобто вірність відкрито й приховано даним обіцянкам; відмова від використання насильницьких та дискримінаційних дій; відкритість критиці і зворотному зв'язку разом із зобов'язанням продовжувати навчання [6, с. 157].

Основними техніками та методами в роботі супервізора, які використовувались фахівцями-супервізорами ВБО «Український фонд Благополуччя дітей» упродовж 2014-2024 років, були:

бесіди, дискусії (в т.ч. обговорення у чаті); спостереження; опитування до/в процесі/після занять/зустрічей; самооцінка соціального працівника /ФСР, тренера профілактичних і психоедукаційних програм; аналіз документів (звітів, планів роботи, інших документів, відповідно до виконання службових обов'язків), оцінка клієнтом; інструктаж; рольові ігри; робота в малих групах, діадах, тріадах; групове консультування, використання відеоматеріалів; домашні завдання тощо.

Звичайно ж у вітчизняних та зарубіжних наукових працях, які присвячені цьому аспекту соціальної роботи, існує багато класифікацій видів, типів, форм та моделей супервізії. Співробітники УФ «Благополуччя дітей», здійснюючи супервізію фахівців проєктних майданчиків, які працюють із членами родин військовослужбовців, використовували в основному такі її види та форми (рис. 1).



*Рис. 1. Види та форми супервізії тренерів просвітницьких програм*

Українська дослідниця Г. Слозанська, доповнюючи запропоновану нами класифікацію, зазначає, що, зважаючи на те, що супервізію можна здійснювати на індивідуальному рівні, а також на рівні групи або організації (соціальної служби /ЦСС/ЦНСП, сервісної громадської організації тощо), можна виділити такі типи супервізії:

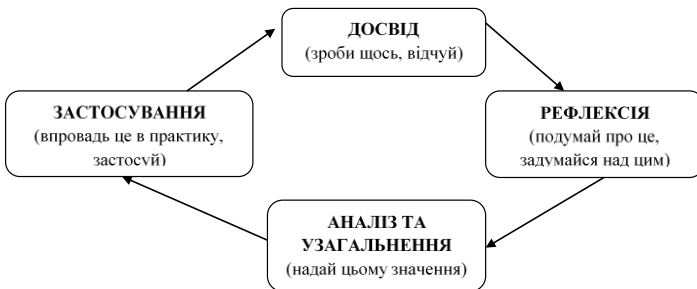
- один на один (передчасно спланована зустріч з повісткою денною задля обговорення та оцінки роботи);
- групова супервізія (колектив співробітників, у якому працівники сумісно обговорюють та оцінюють роботу один одного, здійснюють обмін досвідом, знаннями);

– неформальна супервізія (незапланована консультація, один на один чи по телефону);

– кризова супервізія (незаплановане обговорення випадку, який, за відчуттями працівника, призвів до кризи, що відбувається одразу після роботи з клієнтом)[6, с. 156]

Як правило, проводячи супервізію на проєктних майданчиках, супервізори, з числа відповідно підготовлених майстер-тренерів ВБО «Український фонд «Благополуччя дітей», вибудовували її з використанням певної організаційної моделі (модель супервізії – це системний образ дій (метод), за допомогою якого проводиться супервізія [1]) Назвемо та представимо певні рекомендації щодо використання деяких із них.

**Модель супервізії згідно циклу Д. Колба.** Цикл Колба (авторства американського теоретика навчання – Д.-А. Колба, його ще називають моделлю Левіна з огляду на внесок у його появу К. Левіна).



*Рис. 2. Модель супервізії згідно циклу Д. Колба*

Модель рефлексії Д. Колба бере свої витоки ще з 70-тих років ХХ століття і базується на концепції науки через досвід. Процес рефлексії організований тут таким чином, що інформація, яка обговорюється в процесі супервізії перетворюється на знання. До прикладу, супервізований вносить до обговорення складний випадок із практики – таким чином перший крок було зроблено до моменту до обговорення (етап 1 в схемі – досвід).

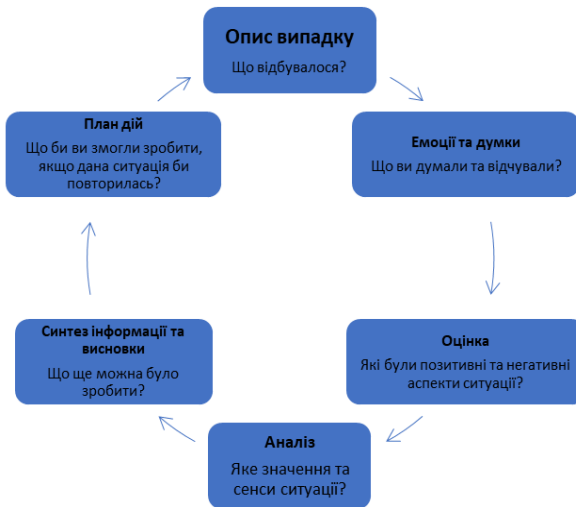
Пізніше за допомогою питань супервізор заохочує до рефлексії (з перспективи часу можна обговорити як свої емоційні та когнітивні реакції, так і реакції клієнта). Після цього

супервізор переходить до аналізу та узагальнення (крок 3 в схемі). Після зняття емоційного фону легше перейти до обговорення можливих причин та гіпотетичних рішень. Тут важливими будуть вміння супервізора, про які написано вище, а саме аналіз та інтерпретація фактів. Першочергово супервізор заохочує до аналізу та інтерпретації самого супервізованого. Лише пізніше додає свої висновки.

Якщо супервізія відбувається в груповому форматі, то 2 та 3 крок триватимуть довше ніж під час індивідуальної супервізії. Останнім етапом у схемі Д. Колба є застосування висновків та тестування нових рішень після рефлексії та детального аналізу. Тому, так як і перший етап, він відбуватиметься вже за дверима кабінету.

Таким чином, супервізія стає безперервним процесом вдосконалення власних вмінь та навичок. В індивідуальному форматі супервізія згідно моделі Д. Колба триватиме 45-60 хвилин, в груповому форматі 60-90 хв. залежно від кількості учасників та учасниць в групі.

Іншою ефективною моделлю, яка часто використовується досвідченими супервізорами УФ «Благополуччя дітей» є **модель рефлексії Грахама і Гібса (1988)** (рис. 3).



*Рис.3. Модель рефлексії Грахама і Гібса (1988)*

Модель супервізії Грахама та Гібса [Ferreira M.] великою мірою логічно пов'язана з моделлю рефлексії Д. Колба та концепцією навчання через досвід. Дану модель Колб, Грахам та Гібс назвали уструктуризованою конференцією, яка передбачає шість етапів.

На думку розробників цієї моделі супервізія має розпочинатися з детального опису випадку, який буде аналізуватись. Тут йдеться лише про фактаж, без висновків. Допоміжними питання можуть бути такі: який був контекст події? Що відбувалося почергово? Який був результат?

Під час другого етапу обговорюються емоції та думки, які виникли під час випадку. Робиться акцент на розвиток самосвідомості супервізованого. На цьому етапі ставляться питання, котрі дозволяють в'яснити, які були емоції та почуття на початку ситуації та як вони мінялися? Також важливо в'яснити у супервізованого зміст його думок, що виникали під час ситуації і як вони вплинули на відчуття? На цьому етапі також варто запитати про емоції та думки не лише під час ситуації та після її завершення, але і зараз, коли супервізований описує випадок.

Третім етапом є оцінка: супервізор та супервізований спільно намагаються оцінити всі плюси та мінуси ситуації, що обговорюється. Результати можна фіксувати письмово.

Під час четвертого етапу детально аналізуються різні елементи ситуації, в тому числі участь та вплив інших осіб, які брали участь в ситуації.

На п'ятому етапі вся зібрана попередньо інформація синтезується. Звертається увага на взаємопов'язані елементи. Тут також додається питання: що можна було зробити інакше?

Після цього створюється план дій, що є завершенням циклу рефлексії та етапом, який об'єднує минуле з майбутнім. Провідними питаннями на цьому етапі є: що я зроблю по інакшому наступного разу у схожій ситуації? Що саме я можу зробити, враховуючи сьогоднішній досвід?

Свої позитивні моменти має є проведення супервізії за моделлю, запропонованою Мартіном Селігманом (Martin Seligman), яку ми умовно назвали **методом ТПНКА**.

Кожна буква цієї абрєвіатури має свій зміст.

*Труднощі:* Супервізований дає опис ситуації/кейсу, тобто того, що сталося.

*Переконання:* Відбувається інтерпретація думок, які появилися у зв'язку з цією ситуацією. Ідентифікація переконань та цінностей, які стояли за поведінкою супервізованого та процесом мислення.

*Наслідки:* Описуються почуття, емоції та думки, які були наслідком переконань супервізованого. Озвучуються/проговорюються відповіді на питання: Що я собі подумав/подумала? Що зробив/зробила?

*Контраргументи:* супервізований здійснює пошук контраргументів щодо своїх думок та переконань. Озвучуються/проговорюються відповіді на питання: Які дані (факти) свідчать про слушність моїх переконань? Які можуть бути інші, альтернативні можливі причини/пояснення цієї ситуації? Чи розмірковування над ситуацією допомагають мені? (Якщо ні – то переключення уваги, дистанціювання, зміна ставлення).

*Активізація:* Обговорюються емоції та дії, наслідки процесу контраргументації переконань [16].

Описані вище три моделі є одними з найбільш популярних та універсальних в практичному застосуванні. Окрім них вартими уваги також є модель «критичної лінзи» Брукфілда (Brookfield) [7], модель рефлексивного практика Дональда Шона (Schön) чи Піраміда Ділтса, яка широко застосовується як в соціальній сфері, так і в бізнесі [9].

Можуть виникати питання: а чи потрібна супервізійна підтримка досвідченим працівникам, які вже декілька років працюють в соціальних установах та службах, надаючи різнопланові соціальні послуги різним категоріям отримувачів, в т.ч. і військовослужбовцям та членам їх родин. Ми погоджуємося з думкою української дослідниці І. Астремської, що головні питання супервізії досвідчених соціальних працівників полягають, з одного боку, в запобіганні застою та з іншого – в заохоченні творчого підходу та в забезпеченні стимулу до саморозвитку молодих фахівців. Супервізору необхідно визнати, що він повинен не давати відповіді на запитання супервізованого, а підштовхувати супервізованого до самостійного її знаходження; а також враховувати те, що в багатьох випадках супервізовані є більш



компетентними у своїй сфері. Найвідповіднішим методом навчання на цьому етапі може стати консультування в стилі «рівний – рівному»[1, с. 207].

Таким чином, при вдосконаленні професійних якостей соціальних працівників, фахівців соціальної роботи, тренерів просвітницьких чи психоедукаційних програм, інших працівників соціальної сфери, які надають соціальні послуги, істотне місце має займає супервізорство, в основі якого лежить ідея активного використання досвіду, що був накопичений у процесі практичної діяльності. Ми вважаємо, що основою супервізії має стати наснаження (імпаурмент) супервізованих. Як зазначають О. Карагодіна та О. Байдарова, ресурсом виникнення потреби у супервізії є розуміння ключової ролі наснаження в роботі з клієнтом (у нашому випадку військовим, ветераном, членом його родини), осмислення суті наснаження як похідної від суб'єкт-суб'єктних відносин між клієнтом і соціальним працівником – відносин, спрямованих на активізацію самовизначення клієнта та його власних стратегій подолання складних життєвих обставин [4, с. 33].

Поряд із інноваційними організаційними та змістовними формами надання освітніх та соціальних послуг, які вже використовуються в соціальній практиці, супервізія може стати результативним засобом діяльності. Саме супервізія в соціальній роботі може розглядатися як інструмент підвищення якості соціальних послуг, результативності дій соціального працівника, ефективності діяльності соціальної служби. Супервізор має допомагати супервізованому чітко визначити мету, пріоритети роботи; бачити всі аспекти проблеми та власну роль в її розв'язанні; керувати власними почуттями щодо конкретних ситуацій; формувати позитивне ставлення до своєї роботи, брати на себе відповідальність за її результати. Важливими завданнями супервізора є також розвиток професійної автономії, незалежності супервізованого, стабілізація його думок і почуттів щодо професійної діяльності, формування моделі аналізу і компетентного розв'язання проблем у взаємодії з клієнтами [6, с. 158]. У свій час відомий вчений Альберт Ейнштейн сказав, що «проблему не можна вирішити на тому рівні мислення, на якому вона виникла». Супервізія ж дозволяє фахівцеві поглянути на складний випадок/кейс ніби з іншої точки зору, і, можливо, побачити інші

варіанти її ефективного вирішення з користю для клієнта, особисто себе та організації, яку він представляє. Найважливішим аспектом, який стосується загальної мети супервізії для представників соціальних агенцій, ГО чи сервісних служб, є забезпечення якомога кращої якості послуг, які вони надають в своїх громадських організаціях, своїх соціальних службах територіальних громад в рамках виконання професійних функціональних обов'язків чи проектної діяльності.

### Список використаних джерел:

1. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навчальний посібник. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.
2. Браун А., Боурн А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / пер. з англ. Т. Семигіної. Київ : Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.
3. Долиняк У. Петрович В. Супервізія як інструмент професійної підтримки тренерів просвітницьких програм. *Актуальні проблеми педагогічної освіти : європейський і національний вимір* : матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (12–15 жовтня 2020 р.) / за заг. ред. В. З. Антонюка. Луцьк : ФОП Іванюк В. П., 2020. С. 307–311.
4. Карагодіна О. Г., Байдарова О. О. Запровадження супервізії у соціальній роботі : бар'єри та ресурси. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. 2014. №1. С. 29–35. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/prcr\\_2014](http://nbuv.gov.ua/UJRN/prcr_2014)
5. Методичні рекомендації щодо проведення супервізії у соціальних службах : Наказ Міністерства соціальної політики України 05.01.2015 №5. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0005739-15/print>
6. Слозанська Г. Супервізія в соціальній роботі: основні підходи та принципи. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота*. 2014. Вип. 30. С. 155–159. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped\\_2014\\_30\\_58](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2014_30_58)
7. Brookfield S. Critically reflective practice, *Journal of Continuing Education in the Health Profession*. 1998. №18(4). С. 197–205.
8. Caras Ana. Ethics and Supervision Process – Fundaments of Social Work Practice. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2013. №92. С. 133–141. URL : <https://core.ac.uk/reader/82456490>

9. Domaradzki P., Krzyszkowski J., Sosnowski M., Włoch A. Superwizja pracy socjalnej dla praktyków. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź. 2016.
10. Ferreira M., Grewiński M., Reis-Jorge J. Superwizja jako instrument rozwoju w służbach społecznych, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, *Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka*, Warszawa. 2014.
11. Gilbert M.C., Evans K. Superwizja w psychoterapii, tłum. A. Tanalska-Duleba. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk. 2004.
12. Grewiński Mirosław, Skrzypczak Bohdan. Superwizja w pracy socjalnej, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa. 2014.
13. Kadushin Alfred, Harkness Daniel. Supervision in social work, 4th edition, New York, Columbia University Press. 2002.
14. Kocoł M. Superwizja (w) pracy socjalnej – droga do doskonałości?, *Zeszyty Pracy Socjalnej* 25, 2020. z. 2: P. 125–130 doi:10.4467/24496138ZPS.20.018.12362.
15. Malcolm Payne. The Politics of Systems Theory within Social Work, December 2002, *Journal of Social Work*, 2002. 2(3):269-292.
16. Seligman, M. Optymizmu można się nauczyć. Poznań: Media Rodzina. 1993.

## ВИСНОВКИ

Ознайомлення з даними методичними рекомендаціями, написаними для ефективного здійснення нових та в нових умовах соціальних послуг та соціальної роботи населенню приводить до думок щодо посилення ролі фахівця із соціальної роботи не лише в громаді, а й в суспільстві, державі як гаранта якості життя в умовах війни для населення, що підвищує вимоги до його підготовки і постійного підвищення кваліфікації, відповідно до нових проблем і викликів в суспільстві. Також ми говоримо про збільшення клієнтів і появу нових клієнтів в соціальній роботі в війну, що вимагає збільшення і спеціалізації.

Отже, соціальна робота і соціальні послуги стають національними інтересами в умовах війни, бо від них залежить ставлення до держави населення, постраждалого від війни.

Збільшилася в війну значно чисельність і категорії користувачів соціальних послуг. Таким чином, можемо говорити про необхідність роботи фахівця із соціальної роботи в установах не лише соціальної сфери, але й в освіті, медицині, секторі безпеки та оборони, на підприємствах тощо.

Якщо говорити про зміст соціальної роботи і соціальних послуг, то вони сильно оновлюються у відповідності до гуманітарних стандартів і міжнародного досвіду надання допомоги населенню в війну, що також вимагає підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи. З'являються нові форми роботи, методика проведення яких вимагає обґрунтування в контексті конфліктної чутливості населення і врахування місцевого контенту.

Таким чином, потрібні постійне вивчення і узагальнення нового досвіду соціальної роботи і соціальних послуг, обґрунтування вирішення нових проблем, взаємодія фахівців і науковців, платформа для обміну досвідом і вироблення на цій основі нових рекомендацій, прикладом яких є ці, що подані для самоосвіти.

Соціальна робота і соціальні послуги таким чином стають дієвою допомогою людям в війну і гарантіями реалізації прав людини і розвитку людини, а не лише задоволення їх базових потреб (безпека, їжа, житло).

## ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

1. **Долиняк Уляна Богданівна** – клінічний психолог МБФ ДСРЦ «Сонячне світло», директор Центру Педагогіки травми, м. Требухів Київської області.

2. **Караман Олена Леонідівна** – доктор педагогічних наук, професор, ректор ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

3. **Конончук Антоніна Іванівна** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя.

4. **Недря Кирило Михайлович** – кандидат історичних наук, доцент, завідувач кафедри психології, соціології та педагогіки Дніпровського державного університету внутрішніх справ; директор Дніпровського ліцею безпекового спрямування та національно-патріотичного виховання ДДУВС.

5. **Олійник Надія Ярославівна** – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри української мови Тернопільського національного медичного університету імені І. Я. Горбачевського МОЗ України, начальник відділу комунікацій та маркетингу.

6. **Островська Наталія Олександрівна** – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри соціальної педагогіки ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

7. **Петрович Валерій Степанович** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи Волинського національного університету імені Лесі Українки; голова Волинського обласного відділення ВБО «Український фонд «Благополуччя дітей».

8. **Трубавіна Ірина Миколаївна** – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної педагогіки ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

9. **Чередниченко Олександр Юрійович** – кандидат економічних наук, доцент, професор спецкафедри №1 Інституту підготовки юридичних кадрів для СБУ Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого.

10. **Швед Ольга Володимирівна** – кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Київського столичного університету імені Бориса Грінченка.

Методичне видання

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ  
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ  
ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

*за редакцією д.пед.н., проф. Караман Олени Леонідівни,  
д.пед.н., проф. Трубавіної Ірини Миколаївни*

***Авторський колектив:***

Долиняк Уляна,  
Караман Олена,  
Конончук Антоніна,  
Недря Кирило,  
Олійник Надія,  
Островська Наталія,  
Петрович Валерій,  
Трубавіна Ірина,  
Чередниченко Олександр,  
Швед Ольга

***Оригінал-макет – Н. Островська***

*За науковий зміст поданих матеріалів і дотримання принципів  
академічної доброчесності відповідальність несуть самі автори.*

---

Здано до склад. 26.10.2024 р. Підп. до друку 26.10.2024 р.  
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.  
Ум. друк. арк. 7,63

---

***ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»***