


Міністерство освіти і науки України  
Бердянський державний педагогічний університет  
Кафедра соціальної роботи та інклюзивної освіти

Допущено до захисту  
Завідувач кафедру  
 Катерина ПЕТРОВСЬКА  
«22» листопада 2025

Кваліфікаційна робота магістра

**“ВЗАЄМОДІЯ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА СОЦІАЛЬНИХ  
СЛУЖБ У ПРОЦЕСІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ  
ОСІБ, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ВІЙНИ”**

Виконавець: здобувачка вищої освіти другого  
(магістерського) рівня вищої освіти  
II курсу, групи М22СР6  
Галузь знань 23 Соціальна робота  
спеціальності 231 “Соціальна робота”  
Освітньо-професійна програма:  
«Поствоєнна соціально-психологічна  
реабілітація»

**Олена ТОКМАНЬ**

Керівник: к.пед.н., доцент **Петровська К.В.**

Рецензент: к.пед.н., доцент **Тургенєва А.О.**

Запоріжжя – 2025 р.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ У СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІЙ РЕАБІЛІТАЦІЇ ОСІБ, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ВІЙНИ</b> .....	9
1.1. Поняття та сутність соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни.....	9
1.2. Взаємодія громадських організацій і соціальних служб: теоретичні підходи, роль, функції та історичний огляд.....	12
1.3. Нормативно-правові засади соціально-психологічної реабілітації та взаємодії суб'єктів.....	17
<b>Висновки до першого розділу</b> .....	22
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ І СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ У ПРОЦЕСІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ОСІБ, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ВІЙНИ</b> .....	24
2.1. Методологічні засади та організація емпіричного дослідження.....	24
2.2. Характеристика базових установ та особливості їх взаємодії у сфері соціально-психологічної реабілітації .....	31
2.3. Аналіз отриманих емпіричних даних дослідження: проблеми, бар'єри та обмеження у взаємодії суб'єктів.....	35
2.4. Шляхи підвищення ефективності взаємодії соціальних служб і громадських організацій у процесі реабілітації.....	41
<b>Висновки до другого розділу</b> .....	47
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	51
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	53
<b>ДОДАТКИ</b> .....	56

## ВСТУП

Військові конфлікти залишають глибокий соціально-психологічний слід як на окремих людях, так і на суспільстві в цілому. Внаслідок війни люди переживають втрати близьких, руйнування житла, вимушене переселення, фізичні та психологічні травми. Такі події формують комплекс проблем – від посттравматичного стресового розладу (ПТСР) і тривожних станів до соціальної ізоляції, економічної нестабільності, безробіття, втрати життєвих орієнтирів. Подолання цих наслідків потребує не лише психологічної підтримки, а й функціонування комплексної системи соціально-психологічної реабілітації, яка враховує медичні, соціальні, правові, освітні та економічні аспекти підтримки людини.

В Україні ця проблема стала особливо актуальною після повномасштабного вторгнення 2022 року. За даними, станом на кінець 2024 року в державі зареєстровано понад 4,6 млн внутрішньо переміщених осіб (ВПО). За даними Міжнародної організації з міграції (ІОМ) та інших гуманітарних агенцій, загальна кількість осіб, які зазнали внутрішнього переміщення, сягає приблизно 3,7 млн станом на початок 2025 року. Таким чином, суттєва частина населення опинилася в умовах соціальної вразливості, що потребує негайного реагування та системного підходу до реабілітації.

Утім, державна система соціального захисту, сформована до повномасштабної війни, не завжди має достатні ресурси та оперативність для реагування на таку величезну хвилю потреб. У цьому контексті громадські організації, благодійні фонди та волонтерські ініціативи набули критичного значення. Вони забезпечують швидку гуманітарну допомогу, психологічну підтримку, соціальний супровід, консультування, допомогу з переселенням, відновленням документів, адаптацією до нових умов. Проте ефективність надання допомоги значною мірою залежить від того, наскільки налагоджено їхню взаємодію із державними соціальними службами.

Аналіз наукової літератури підтверджує, що соціально-психологічна реабілітація після конфліктів – це багатовимірний процес, який охоплює психологічну, соціальну, правову та економічну допомогу.

Проблематика соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, широко представлена у працях вітчизняних і зарубіжних дослідників. Значний внесок у вивчення психологічних наслідків війни, посттравматичного стресового розладу, копінг-механізмів та систем соціальної підтримки зробили Ч. Фіглі, Дж. Герман, К. Макферсон, Е. Хароз, а також українські дослідники О. Бочарова, Н. Нічей, Л. Максименко, О. Караман та ін. Їхні роботи зосереджені на концепції психологічної травми, принципах психосоціальної підтримки, методах допомоги дорослим і дітям, які пережили бойові дії або вимушене переміщення.

Питання реабілітації, соціальної адаптації та відновлення соціального функціонування постраждалих від війни широко висвітлені у працях Т. Семигіної, І. Зверєвої, Л. Волинець, О. Кулачок, В. Скуратівського, Н. Кабаченко, С. Хаджирадевої та ін. Ці автори аналізують структуру та функціонування системи соціального захисту, організацію надання соціальних послуг, роль міжвідомчої взаємодії та необхідність впровадження комплексних моделей соціальної підтримки.

Важливою є також наукова література, присвячена діяльності громадських організацій та їхній участі у наданні соціальних і реабілітаційних послуг. У цьому контексті суттєвий внесок зробили М. Шевченко, І. Титаренко, Л. Левченко, О. Вдовиченко, які вивчають потенціал громадянського суспільства в умовах кризи, механізми розвитку соціальних сервісів у НУО, вплив донорських програм та волонтерських ініціатив на формування сучасних моделей підтримки постраждалих.

Проблеми міжсекторальної взаємодії та партнерства між державними й недержавними структурами ґрунтовно розкриті у роботах Т. Парсонса, Дж. Хедлунда, М. Ліпскі, Г. Лоренца, а в українському науковому дискурсі – у працях М. Овчаренко, О. Базалук, Н. Лихач. Окремий акцент робиться на

складностях координації між структурами, необхідності узгодження стандартів роботи, створення спільних інформаційних систем та підвищення ефективності управлінських механізмів.

Суттєвою частиною дослідницької бази стали матеріали міжнародних організацій – ООН, ВООЗ, Міжнародної організації з міграції (МОМ), Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (UNHCR), Міжнародного Комітету Червоного Хреста, які напрацьовують стандарти надання допомоги постраждалому населенню, моделі психосоціальної підтримки та рекомендації щодо співпраці державних структур і неурядових організацій.

Окрему наукову увагу приділяють реабілітації ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та родин військовослужбовців. Цю тему висвітлюють Ю. Бойко-Бузиль, О. Єгорова, Т. Коленіченко, Н. Ржевська, А. Сімахова, В. Явір, аналізуючи бар'єри соціальної адаптації, фактори стресу, потреби сімей військових, особливості реінтеграції після повернення з бойових дій.

Таким чином, аналіз літературних джерел свідчить, що дослідження соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни є міждисциплінарним і ґрунтується на поєднанні соціальної роботи, психології, соціології, менеджменту та державної політики. Науковці одноставно підкреслюють, що ключову роль у підвищенні ефективності реабілітації відіграє саме взаємодія соціальних служб і громадських організацій, адже поєднання ресурсів та досвіду двох секторів забезпечує комплексність допомоги та підвищує її доступність.

На практиці українська система все ще формується: існує багато ініціатив, проте вони часто діють фрагментарно, без координації, із дублюванням функцій, без єдиної бази даних, чітких стандартів і чітких процедур. У результаті постраждалі люди можуть не отримати комплексну, своєчасну та постійну підтримку, а допомога залишається епізодичною – реактивною, а не системною. Таким чином, обрана тема є актуальною, соціально значущою та практично орієнтованою, адже стосується створення

дієвих моделей підтримки осіб, які постраждали від війни, шляхом поєднання потенціалу державних та громадських структур.

**Метою** даного дослідження є визначення особливостей взаємодії громадських організацій та соціальних служб у процесі соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, та розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності цієї взаємодії.

Для досягнення мети поставлено такі **завдання**:

1. Проаналізувати теоретичні основи соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни.
2. Розкрити роль, функції та потенціал громадських організацій і соціальних служб у процесі реабілітації.
3. Дослідити нормативно-правове забезпечення взаємодії між державними та громадськими структурами.
4. Виявити проблеми, бар'єри та обмеження у взаємодії зазначених суб'єктів.
5. Розробити пропозиції та практичні рекомендації щодо вдосконалення механізмів співпраці.

**Об'єктом дослідження** є процес соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни.

**Предмет дослідження** – взаємодія громадських організацій та соціальних служб у процесі соціально-психологічної реабілітації постраждалих осіб.

Для досягнення поставленої мети використано комплекс взаємодоповнюючих методів, що дозволяють всебічно розкрити досліджуване питання.

- *теоретичні методи* включають аналіз і синтез наукової літератури з проблем соціальної роботи, психологічної реабілітації та міжсекторальної взаємодії, а також узагальнення вітчизняного й зарубіжного досвіду;

- *порівняльний аналіз* міжнародних практик охоплює досвід країн ЄС, США та Балканського регіону, де сформовані ефективні системи реабілітації

осіб, постраждалих від збройних конфліктів. Нормативно-правовий аналіз здійснювався на основі законодавчих та підзаконних актів України (зокрема Законів «Про соціальні послуги», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту») і документів міжнародних організацій – ООН, ВООЗ. Емпірична частина спирається на метод експертного оцінювання, анкетування та напівструктуровані інтерв'ю з фахівцями соціальної сфери й представниками громадських організацій;

- *аналітичні методи* передбачають статистичне узагальнення результатів і формування практичних рекомендацій.

Наукова новизна роботи полягає у запропонованому комплексному підході до вивчення взаємодії громадських організацій та соціальних служб як взаємодоповнюючих суб'єктів системи соціально-психологічної реабілітації. Розроблено структурно-функціональну модель співпраці, що спрямована на підвищення ефективності допомоги особам, постраждалим від війни, через об'єднання ресурсів державного і громадського секторів.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх використання у діяльності соціальних служб, центрів надання соціальних послуг, громадських організацій і благодійних фондів; у розробці місцевих програм соціально-психологічної реабілітації; у підготовці фахівців із соціальної роботи та психології; а також у подальших наукових дослідженнях з проблем реабілітації постраждалих від війни.

Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Перший розділ присвячений теоретичним аспектам проблеми, аналізу літератури, нормативно-правовому та міжнародному аналізу. У другому розділі представлено результати емпіричного дослідження, аналіз практики співпраці, а також запропоновані рекомендації.

## РОЗДІЛ 1.

# ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ У СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІЙ РЕАБІЛІТАЦІЇ ОСІБ, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ВІЙНИ

### 1.1. Поняття та сутність соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни

Соціально-психологічна реабілітація є невід'ємною складовою системи соціального захисту населення, спрямованою на відновлення психологічного, емоційного та соціального благополуччя осіб, які зазнали впливу екстремальних подій, зокрема військових конфліктів. Відповідно до визначення Всесвітньої організації охорони здоров'я, реабілітація – це процес, який забезпечує людині з обмеженнями чи наслідками травматичних подій найвищий можливий рівень функціонування, незалежності та якості життя [44].

Поняття «соціальна реабілітація» охоплює комплекс заходів, спрямованих на відновлення соціального статусу, трудової діяльності, соціальних зв'язків і адаптацію до нових умов життя. Водночас «психологічна реабілітація» означає усунення або пом'якшення психічних порушень, що виникли внаслідок стресу, травми чи втрати. Їх інтеграція формує поняття «соціально-психологічна реабілітація» – багаторівневий процес, який поєднує соціальні, медичні, педагогічні та психотерапевтичні інтервенції [1].

У контексті війни соціально-психологічна реабілітація набуває особливого значення, адже постраждалі особи переживають не лише фізичні або матеріальні втрати, а й глибокі емоційні травми, що впливають на їхню поведінку, самооцінку та здатність до соціальної інтеграції. За даними О. Гончаренко [3], понад 60 % осіб, які пережили бойові дії, окупацію чи евакуацію, демонструють симптоми посттравматичного стресового розладу (ПТСР), депресії або тривожних розладів. Нерідко такі прояви

супроводжуються соціальною дезадаптацією – втратою роботи, житла, порушенням соціальних зв'язків, що потребує комплексного підходу до реабілітації.

#### *Психологічні наслідки війни та необхідність комплексної допомоги*

Війна є потужним стресогенним фактором, який спричиняє як первинну, так і вторинну травматизацію. Первинна травматизація виникає у людей, які безпосередньо зазнали бойових дій або втратили близьких. Вторинна травматизація спостерігається у фахівців, волонтерів, соціальних працівників, які тривалий час контактують із травматичними історіями клієнтів. Як зазначає І. Зверева [6], такі працівники нерідко переживають «емоційне вигорання» – стан хронічного виснаження, який знижує їхню ефективність і співчутливість до клієнтів.

Серед основних психологічних наслідків війни виділяють:

- Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) – хронічна реакція на травму, що проявляється у нав'язливих спогадах, униканні ситуацій, пов'язаних із війною, порушеннях сну та підвищеній тривожності;
- Депресивні та тривожні розлади – результат постійної небезпеки, невизначеності, втрати близьких або засобів існування;
- Емоційне вигорання – часто спостерігається серед медиків, психологів, волонтерів, соціальних працівників;
- Вторинна травматизація – психологічне зараження чужим болем і досвідом через емпатію до постраждалих [6].

Ці явища вимагають поєднання психологічних і соціальних втручань, спрямованих як на стабілізацію психоемоційного стану, так і на відновлення соціальних ролей людини.

#### *Модель соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни*

У сучасній соціальній практиці України та інших країн застосовується етапна модель реабілітації, що передбачає кілька послідовних рівнів допомоги:

1. Кризова допомога (невідкладна підтримка) – надання першої психологічної допомоги у момент гострої реакції на стрес. Основні методи: стабілізація емоційного стану, зниження панічних проявів, забезпечення базових потреб (житло, медична допомога, безпека).
2. Стадія стабілізації – поступове повернення до контрольованого емоційного стану. На цьому етапі важлива робота психолога і соціального працівника, які допомагають людині адаптуватися до нових умов, відновити соціальні зв'язки, визначити короткострокові цілі.
3. Ресоціалізація – формування нових соціальних ролей, відновлення професійних навичок, залучення до навчання чи працевлаштування. Велику роль відіграють соціальні служби, центри зайнятості, програми перекваліфікації.
4. Інтеграція в громаду – створення умов для повноцінної участі людини в суспільному житті. Вона включає розвиток громадських ініціатив, клубів ветеранів, підтримку родин, сприяння самореалізації через волонтерську або творчу діяльність [18].

#### *Ролі фахівців у процесі реабілітації*

Реабілітаційний процес реалізується міждисциплінарною командою, де кожен фахівець виконує визначені функції:

- Психолог – проводить діагностику, психокорекцію, психотерапію; допомагає клієнту усвідомити й прожити травматичний досвід;
- Соціальний працівник – координує процес реабілітації, забезпечує зв'язок між різними інституціями, супроводжує клієнта під час отримання послуг;
- Реабілітолог – відповідає за фізичне відновлення, корекцію рухових або соматичних розладів;
- Юрист – надає консультації щодо соціальних прав, пільг, статусу постраждалого або ветерана;
- Представники громадських організацій – організовують групи підтримки, благодійні ініціативи, інформаційно-просвітницькі заходи.

Як зазначає О. Безпалько [1], ефективність реабілітаційного процесу залежить від взаємодії цих фахівців у межах єдиної стратегії допомоги, що поєднує психологічні, соціальні й правові аспекти підтримки.

Приклади програм соціально-психологічної реабілітації в Україні

Сьогодні в Україні активно функціонують державні та громадські ініціативи, спрямовані на підтримку постраждалих від війни:

- Центр психосоціальної реабілітації ветеранів у Києві при МОЗ України – надає комплексну психологічну допомогу, групову терапію, арттерапію, консультування родин ветеранів;

- Міністерство у справах ветеранів України реалізує програму «Повернення до життя», що передбачає створення реабілітаційних просторів у регіонах;

- ГО «Проліска», «Карітас України», «Повернись живим» – здійснюють польові програми психологічної підтримки внутрішньо переміщених осіб, організують групи взаємодопомоги та тренінги стресостійкості;

- Програма USAID “Психічне здоров’я і підтримка психосоціальної стійкості в Україні” (2023–2025) – спрямована на розбудову мережі кризових психологічних центрів і підготовку фахівців для роботи з ветеранами.

Соціально-психологічна реабілітація осіб, постраждалих від війни, є складним міждисциплінарним процесом, що поєднує кризову допомогу, стабілізацію, ресоціалізацію та інтеграцію у громаду. Її ефективність залежить від злагодженої роботи фахівців, міжсекторальної взаємодії та підтримки громадських ініціатив. Як підкреслює Т. Гуренко [5], успішна реабілітація можлива лише за умов партнерства між державними структурами, недержавними організаціями та самими отримувачами допомоги – як активними учасниками власного відновлення.

## **1.2. Взаємодія громадських організацій і соціальних служб: теоретичні підходи та історичний огляд**

Взаємодія державних і громадських структур є одним із ключових чинників ефективності соціальної політики, особливо у сфері підтримки осіб, постраждалих від війни. Поняття «взаємодія» у соціальній роботі тлумачиться як узгоджена діяльність кількох суб'єктів, спрямована на досягнення спільної мети – підвищення якості життя клієнтів соціальної сфери. Згідно з підходом Л. Пірсона [34], така взаємодія реалізується через принцип партнерства, коли сторони об'єднують ресурси й компетенції, не втрачаючи власної автономії.

У контексті соціальної роботи партнерство державних і громадських структур виступає необхідною умовою ефективного функціонування системи соціально-психологічної реабілітації. Воно забезпечує поєднання формальних (державних) механізмів із неформальними (громадськими) ініціативами, створюючи цілісне середовище допомоги постраждалим.

В Україні процес становлення соціальних служб розпочався у 1990-х роках після здобуття незалежності. У 1993 році було створено перші Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, які забезпечували соціальну підтримку вразливих категорій населення. Паралельно почав розвиватися громадський сектор, переважно на волонтерських засадах, який реагував на соціальні виклики швидше, ніж державні інституції.

Після 2014 року, з початком війни на сході України, роль громадських організацій різко зростає. Вони стали рушійною силою волонтерського руху, що забезпечував гуманітарну, психологічну та юридичну допомогу військовим, переселенцям і членам їхніх родин. Саме тоді виникли такі ініціативи, як «Повернись живим», «Фонд Сергія Притули», «Карітас України», «Проліска», які згодом перетворилися на сталі структури з розгалуженою мережею філій.

Еволюція громадянського суспільства та волонтерського руху в Україні з 2014 року демонструє їхню ключову роль як рушійної сили у забезпеченні соціально-психологічної реабілітації та підтримки осіб, постраждалих від

війни. Громадські організації та благодійні фонди пройшли шлях від стихійної самоорганізації (2014–2015 р.) до інституціоналізованих, професійних структур із системними довгостроковими програмами (2018–2021 р.). З початком повномасштабного вторгнення (2022 р.) їхня мобілізаційна спроможність та рівень довіри сягнули безпрецедентних показників, що засвідчує їхню незамінність у критичні моменти.

З позицій теорії соціальної роботи взаємодія соціальних служб і громадських організацій розглядається крізь мережевий підхід, що передбачає створення системи горизонтальних зв'язків між учасниками соціальної підтримки ( див. рис. 1.2.1) .



*Рис.1.2.1. Система горизонтальних зв'язків між учасниками соціальної підтримки.*

Жодна структура не «підпорядкована» іншій — усі працюють на одному рівні, обмінюючись інформацією та ресурсами. Такий підхід дає змогу уникнути дублювання функцій, підвищити гнучкість реагування на потреби клієнтів і забезпечити комплексність послуг.

### *Порівняльний аналіз моделей взаємодії у різних державах*

Порівняння міжнародних моделей дозволяє краще зрозуміти особливості розвитку партнерства в Україні.

- Європейська модель (партнерська) характеризується балансом між державою і громадянським суспільством. Держава виступає координатором, а громадські організації – рівноправними виконавцями соціальних послуг. Така система діє, наприклад, у Німеччині та Польщі, де НГО отримують державне фінансування через гранти та соціальні замовлення.

- Американська модель (громадоцентрична) ґрунтується на автономності громад і благодійних організацій, де держава виконує регуляторну функцію. Основну допомогу населенню забезпечують місцеві ініціативи, фонди, церкви та некомерційні організації.

- Пострадянська модель (державоцентрична) зберігає домінування держави у соціальній політиці, де громадські організації мають допоміжну роль. Саме ця модель тривалий час діяла в Україні, однак поступово трансформується у партнерську.

- Моделі міжсекторальної взаємодії

Науковці (І. Зверева, О. Безпалько, О. Гуренко) виокремлюють кілька моделей міжсекторальної взаємодії у соціальній сфері:

- Інформаційна модель – обмін даними між структурами для підвищення ефективності допомоги.

- Консультаційна модель – координація дій шляхом спільних обговорень та експертних оцінок.

- Коопераційна модель – розподіл функцій між організаціями у межах однієї програми чи проекту.

- Партнерська модель – глибоке інтегрування діяльності з єдиною метою, спільним фінансуванням і моніторингом результатів.

Одним із прикладів партнерства є діяльність Гуманітарної місії «Проліска», яка співпрацює з державними структурами соціального захисту та місцевими громадами. Організація здійснює психосоціальну підтримку,

соціальний супровід у забезпеченні доступу до адміністративних і соціальних послуг, а також допомагає в евакуації, розміщенні, відновленні особистих документів, забезпечує непродовольчими товарами та будівельними матеріалами для екстреного ремонту житла, яке постраждало від обстрілів.

Благодійна організація «Stabilization Support Services (SSS)» здійснює юридичні консультації для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та постраждалих від війни з питань дотримання їхніх прав і свобод, а також надає інституційну підтримку системі соціального захисту населення. У співпраці з Мінсоцполітики організація бере участь у проєктах з удосконалення механізмів державної підтримки ВПО та розробці навчальних програм для фахівців соціальної сфери [37].

«Карітас України» реалізує програми соціально-психологічної підтримки родин, постраждалих від війни, надає гуманітарну допомогу, підтримує центри денного перебування для дітей і літніх осіб, а також організовує навчання соціальних працівників [26].

«Save the Children» працює переважно з дітьми та підлітками, які постраждали від бойових дій, забезпечуючи доступ до освіти, психологічної підтримки та безпечних дитячих просторів [35].

«Український Червоний Хрест» координує діяльність мобільних медичних і психологічних бригад, проводить евакуацію та надає невідкладну допомогу в межах партнерства з місцевими соціальними службами [21].

Спільною рисою цих організацій є комплексний підхід і взаємодія з державними структурами, що дозволяє охоплювати різні аспекти потреб постраждалого населення – від правового та психологічного до побутового і соціально-економічного. Сучасна тенденція розвитку партнерства полягає у цифровізації соціальної сфери. Впровадження єдиної електронної бази клієнтів, систем електронного кейс-менеджменту та онлайн-платформ для обміну інформацією сприяє оперативності та прозорості співпраці між організаціями. Нижче наведена таблиця, яка ілюструє, як цифрові інструменти оптимізують шлях клієнта та обмін даними (див. Таблиця 1.2.1).

## Цифровізована взаємодія соціальних суб'єктів

Цифровий Інструмент	Призначення	Вплив на Взаємодію Суб'єктів
Єдина Електронна База Клієнтів (ЄЕБК)	Централізоване зберігання даних про бенефіціарів та історію їхніх звернень.	Оперативність: Швидка ідентифікація клієнта. Ефективність: Запобігання дублюванню послуг та ресурсів.
Система Електронного Кейс-менеджменту (ЕКМ)	Ведення, планування та моніторинг індивідуальних планів реабілітації (кейсу) в електронному форматі.	Прозорість: Усі партнери (ГО, Служба) бачать актуальний статус та наступні кроки. Координація: Спільне управління кейсом та розподіл відповідальності.
Онлайн-платформи / CRM-системи	Створення захищеного середовища для обміну документами, графіками роботи фахівців та оперативною інформацією.	Безпека: Забезпечення конфіденційності даних при обміні. Зручність: Спрощення логістики та комунікації між територіально розділеними філіями.
Геоінформаційні Системи (ГІС)	Візуалізація потреб населення та наявних ресурсів (пунктів допомоги, реабілітаційних центрів) на інтерактивній карті.	Стратегічне планування: Допомогає ГО та Службам приймати рішення про розширення або перерозподіл ресурсів.

Наприклад, у рамках проекту Мінсоцполітики «Соціальна громада» соціальні працівники можуть координувати дії з громадськими організаціями у цифровому форматі, що значно скорочує час реагування на запит клієнта.

Історія та сучасна практика свідчать, що співпраця громадських організацій і соціальних служб в Україні переходить від епізодичної взаємодії до системного партнерства, у межах якого поєднуються ресурси, досвід і професійна компетентність обох сторін. Така взаємодія є ключовою умовою ефективної соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни.

### **1.3. Нормативно-правові засади соціально-психологічної реабілітації та взаємодії суб'єктів**

Нормативно-правове забезпечення соціально-психологічної реабілітації в Україні базується на системі законодавчих, підзаконних та міжнародних актів, що визначають принципи, механізми і суб'єктів реалізації соціальної політики у сфері підтримки осіб, постраждалих від війни.

Базовим документом у цій сфері є Закон України «Про соціальні послуги» (№ 2671-VIII від 17.01.2019 р.) [18], який регламентує порядок організації надання соціальних послуг, визначає коло їхніх отримувачів, суб'єктів, а також принципи державно-громадського партнерства. Закон передбачає, що надавачами соціальних послуг можуть бути як державні, так і недержавні організації, у тому числі громадські об'єднання та благодійні фонди, що створює правову основу для залучення недержавного сектору до системи соціальної підтримки.

Діяльність у сфері психологічної допомоги ветеранам, цивільним постраждалим і членам їхніх родин регулюється також Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (№ 3551-XII від 22.10.1993 р.), а також Постановою Кабінету Міністрів України № 104 від 03.02.2021 р. «Про затвердження Порядку організації системи психологічної допомоги особам, які брали участь у бойових діях». У документі визначено необхідність створення мережі установ і фахівців для надання комплексної реабілітаційної допомоги, зокрема із залученням громадських структур.

У стратегічних державних документах – таких, як Державна стратегія щодо реінтеграції ветеранів на період до 2025 року – підкреслюється важливість розвитку державно-громадського партнерства, впровадження програм психологічної підтримки, ресоціалізації, профілактики ПТСР та професійного навчання (див. рис.1.3.1).



*Рис.1.3.1. Розвиток державно-громадського партнерства*

У реалізації зазначених положень важливу роль відіграють ключові інституції державного та місцевого рівнів, діяльність яких визначає ефективність усієї системи соціально-психологічної реабілітації. Зокрема, Міністерство соціальної політики України координує формування та реалізацію державної політики у сфері надання соціальних послуг, розробляє нормативні акти, веде реєстр надавачів послуг і здійснює моніторинг їхньої якості.

Міністерство у справах ветеранів України відповідає за формування системи реабілітації ветеранів, розробку програм психологічної допомоги, створення центрів комплексної підтримки, а також взаємодію з ветеранськими організаціями.

Органи місцевого самоврядування реалізують державну політику на територіальному рівні – замовляють соціальні послуги, укладають договори з громадськими організаціями, забезпечують фінансування з місцевих бюджетів і координують діяльність між секторами.

Поряд із державними структурами дедалі більшого значення набуває участь громадських організацій у наданні соціальних послуг. Законодавство передбачає кілька механізмів участі ГО у системі соціальної підтримки:

- державне замовлення на надання соціальних послуг (через конкурсні процедури);
- фінансування з місцевих бюджетів або міжнародних грантів;
- соціальне партнерство, що передбачає спільну реалізацію програм, обмін ресурсами й експертизою;
- укладення меморандумів та угод про співпрацю між громадськими організаціями й органами влади.

Це дозволяє громадським структурам долучатися до реалізації соціальної політики не лише як виконавцям, а і як співтворцям інноваційних рішень у сфері підтримки населення.

У контексті вдосконалення національної системи реабілітації важливим є звернення до міжнародних стандартів та порівняльного аналізу, які дають змогу оцінити відповідність українського законодавства європейським підходам і визначити напрями подальшої гармонізації нормативної бази.

У країнах Європейського Союзу державна політика реабілітації базується на принципі «відновлення через участь», що передбачає поєднання медичної, психологічної та соціальної допомоги з активним залученням громади.

- Хорватія створила мережу *Центрів психологічної підтримки ветеранів*, де працюють команди державних психологів і представників ветеранських НУО.

- Польща запровадила модель *комплексного супроводу ветеранів*, де ГО виступають як офіційні партнери у державних програмах.

- Канада розвинула *громадоцентричну систему підтримки*, де місцеві ветеранські об'єднання отримують гранти від держави на проведення програм реабілітації та ресоціалізації.

Україна поступово інтегрує ці підходи, формуючи партнерські механізми взаємодії державного і громадського секторів, проте система ще потребує подальшого інституційного укріплення та спрощення адміністративних процедур.

Для кращого розуміння відмінностей і спільних рис між українським та міжнародним законодавством доцільно узагальнити ключові положення у вигляді порівняльної таблиці, що демонструє основні принципи, підходи та нормативні засади системи соціально-психологічної реабілітації. (див. таблицю 1.3.1)

Таблиця 1.3.1.

### Порівняльна таблиця системи соціально-психологічної реабілітації

Критерій	Україна	ЄС / Хорватія	Польща	Канада
<b>Роль громадських організацій</b>	Участь у конкурсах, меморандуми про співпрацю	Партнерство на рівні муніципалітетів	Співвиконавці державних програм	Автономні виконавці державних грантів
<b>Фінансування</b>	Державні замовлення, гранти, донорська підтримка	Часткове фінансування через місцеві бюджети	Спільне фінансування ГО та держави	Державні гранти та благодійні фонди
<b>Модель взаємодії</b>	Коопераційна, частково партнерська	Партнерська	Партнерська	Громадоцентрична
<b>Підхід до реабілітації</b>	Переважно психологічна і соціальна допомога	Інтегрована – медична, психологічна, соціальна	Комплексна	Орієнтація на індивідуальні потреби
<b>Моніторинг і оцінка якості</b>	Частково впроваджено, фрагментарно	Централізована система контролю	Звітність ГО перед державою	Саморегуляція через професійні асоціації

Нормативно-правова база України створює необхідні передумови для ефективної взаємодії між державними та громадськими структурами у сфері соціально-психологічної реабілітації, однак залишається потреба в подальшому гармонізуванні із європейськими стандартами. Ключовими напрямками вдосконалення є спрощення процедур державно-громадського

партнерства, посилення ролі місцевого самоврядування та створення інтегрованої системи моніторингу результативності соціальних послуг.

## Висновки до першого розділу

У першому розділі було розкрито теоретичні засади взаємодії громадських організацій і соціальних служб у процесі соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни. Здійснений аналіз наукових підходів засвідчив, що соціально-психологічна реабілітація є багатокомпонентним процесом, який поєднує психологічну, соціальну та організаційну підтримку особи. Її головною метою є не лише подолання наслідків психотравмуючих подій, а й відновлення соціальної активності, самостійності та включення людини у повноцінне суспільне життя.

Проаналізовано історичні етапи становлення соціальних служб та розвитку громадських організацій в Україні. Визначено, що їхня партнерська взаємодія є ключовою умовою комплексного підходу до надання допомоги постраждалим. Сучасна система співпраці базується на принципах міжсекторального партнерства, координації дій, прозорості та спільної відповідальності за результат реабілітаційного процесу.

Огляд нормативно-правової бази України та міжнародних актів показав, що створено достатні юридичні передумови для розвитку такої взаємодії. Разом із тим, практична реалізація цих положень ускладнюється низкою проблем – зокрема, недостатнім фінансуванням, фрагментарністю управлінських рішень, обмеженими можливостями локальних структур і відсутністю єдиного механізму координації дій між суб'єктами соціальної підтримки.

Таким чином, результати теоретичного аналізу підтвердили важливість системного підходу до організації соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни. Подальше дослідження доцільно спрямувати на вивчення практичних механізмів взаємодії соціальних служб і громадських організацій, визначення ефективних моделей партнерства та розробку рекомендацій щодо підвищення результативності реабілітаційних програм, що стане предметом другого розділу цієї роботи.

## **РОЗДІЛ 2.**

# **АНАЛІЗ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ І СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ У ПРОЦЕСІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ОСІБ, ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ВІЙНИ**

### **2.1. Методологічні засади та організація емпіричного дослідження**

Метою проведеного дослідження є визначення особливостей взаємодії між громадськими організаціями та соціальними службами у процесі соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, а також виявлення чинників, що впливають на ефективність цієї взаємодії. У сучасних умовах повномасштабної війни саме ефективна координація дій між державним і недержавним секторами дозволяє забезпечити комплексну підтримку осіб, які зазнали фізичних, психологічних або соціальних втрат.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі завдання дослідження:

1. Проаналізувати сучасний стан співпраці між державними соціальними службами та громадськими організаціями у сфері соціально-психологічної реабілітації.
2. Виявити основні проблеми, бар'єри та потреби, які впливають на якість партнерства.
3. Оцінити рівень задоволеності спеціалістів умовами взаємодії, організаційною підтримкою та механізмами координації.
4. Визначити перспективні напрямки розвитку міжсекторальної співпраці та запропонувати практичні шляхи її вдосконалення.

Об'єктом дослідження виступає процес взаємодії соціальних служб і громадських організацій у сфері соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни.

Предметом дослідження є форми, механізми, інструменти та умови ефективної взаємодії між зазначеними суб'єктами соціальної роботи.

Емпіричну базу дослідження склали установи та організації, діяльність яких безпосередньо пов'язана із наданням соціальних та психологічних послуг у Запорізькому регіоні:

Центр «Проліска» м. Запоріжжя – структура гуманітарної місії, яка здійснює психосоціальну підтримку, соціальний супровід осіб, постраждалих від війни, допомагає у відновленні документів, забезпеченні непродовольчими товарами та будівельними матеріалами для екстреного ремонту житла, а також організовує евакуаційні та транспортні послуги.

Запорізький міський центр соціальних служб – комунальна установа, що координує надання соціальних послуг населенню, зокрема внутрішньо переміщеним особам, родинам військовослужбовців, людям, які перебувають у кризових життєвих ситуаціях.

БО БФ “Право на захист” – громадська благодійна організація, яка забезпечує правову допомогу внутрішньо переміщеним особам, ветеранам війни та постраждалим від воєнних дій, а також здійснює моніторинг дотримання прав людини у зоні збройного конфлікту.

ГО “Карітас Запоріжжя” – організація, що реалізує програми психосоціальної підтримки, реабілітації та інтеграції осіб, які зазнали травматичного досвіду, а також надає матеріальну і гуманітарну допомогу вразливим групам населення.

БО “Стабілізейшн Суппорт Сервісез” (SSS) – структура, що спеціалізується на юридичних консультаціях для ВПО та осіб, які постраждали від війни, а також на інституційній підтримці системи соціального захисту населення, розвитку партнерства між державними і громадськими установами.

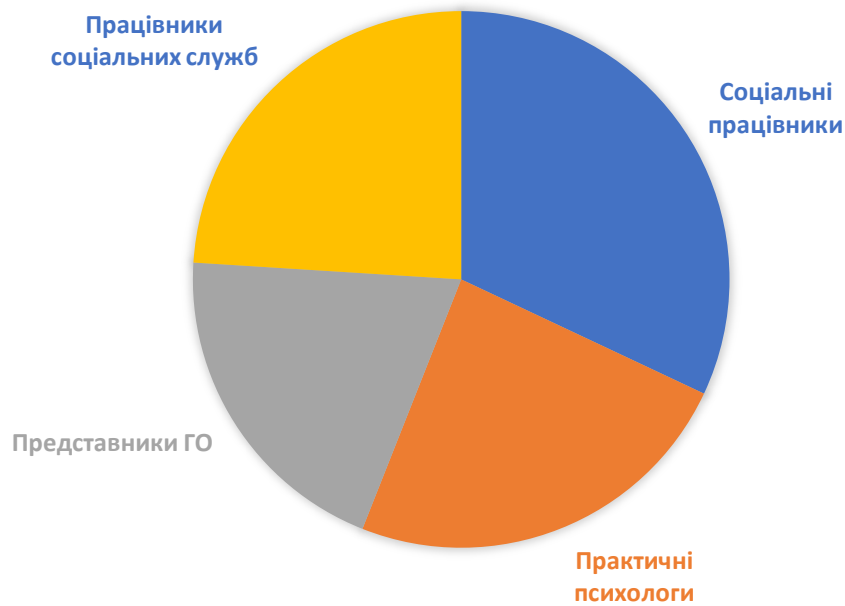
Таке поєднання державних і недержавних структур дало змогу комплексно охопити різні формати надання соціальних і психологічних послуг та простежити особливості їхньої взаємодії в реальних умовах воєнного часу. Співставлення роботи комунальних установ і громадських організацій

дозволило виявити їхні сильні сторони, відмінності у підходах, рівень гнучкості та швидкість реагування на потреби постраждалих. Залучення широкого кола інституцій забезпечило багатовимірність дослідження: від аналізу кризових втручань та екстреної допомоги — до довготривалої соціально-психологічної підтримки й реабілітації. Такий підхід дав змогу визначити ефективні моделі партнерства, окреслити бар'єри, що перешкоджають налагодженню стабільної співпраці, а також сформувати практичні рекомендації, релевантні як для місцевого, так і для загальнонаціонального рівня. У результаті була створена ґрунтовна емпірична основа, що відображає реальний стан взаємодії секторів соціальної підтримки у Запорізькому регіоні.

Для отримання достовірних і репрезентативних результатів дослідження було важливо забезпечити залучення учасників, які безпосередньо залучені до процесів соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, та мають практичний досвід міжсекторальної взаємодії. Саме тому під час організації емпіричного етапу особлива увага приділялася підбору вибірки, що відображає різні аспекти партнерства між державними структурами і громадськими організаціями.

У дослідженні взяли участь 25 фахівців, які представляють ключові напрями діяльності у сфері соціальної підтримки населення. До вибірки увійшли (див. рис. 2.1.1):

- 8 соціальних працівників і координаторів соціальних програм;
- 6 практичних психологів, залучених до програм психосоціальної допомоги;
- 5 представників громадських організацій, які реалізують проекти підтримки постраждалих;
- 6 працівників центрів соціальних служб та представників місцевих органів влади.



*Рис.2.1.1. Вибірка фахівців, які взяли участь у дослідженні.*

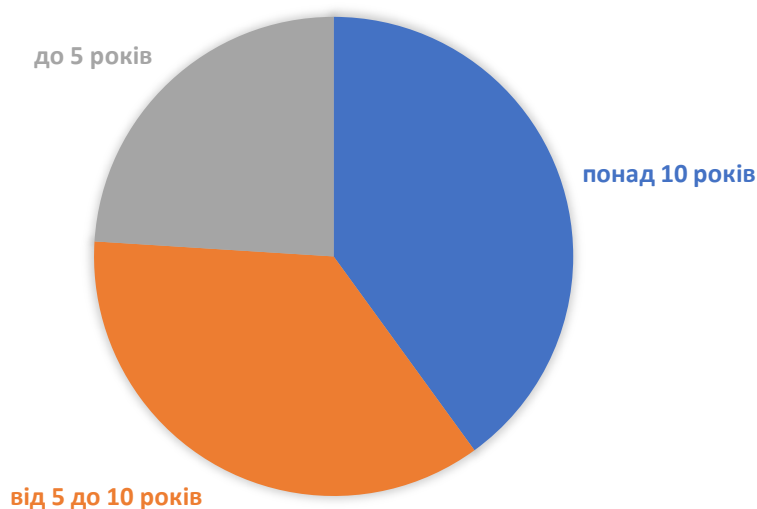
Такий склад вибірки дозволив охопити різні позиції й професійні ролі у системі надання допомоги, що дало змогу комплексно оцінити характер і динаміку взаємодії між суб'єктами реабілітаційного процесу.

Критеріями відбору респондентів були:

- наявність досвіду роботи у сфері соціальних послуг або психосоціальної підтримки не менше одного року;
- безпосередня участь у програмах допомоги внутрішньо переміщеним особам, ветеранам чи постраждалим від бойових дій;
- залученість до міжсекторальної взаємодії між державними структурами та громадськими організаціями;
- готовність брати участь у дослідженні на умовах добровільності та дотримання принципу конфіденційності.

Дотримання цих критеріїв дало змогу сформувати репрезентативну групу респондентів, які мають достатню компетентність для оцінки ефективності існуючих моделей партнерства у сфері соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни. Розподіл респондентів за стажем роботи показав, що 40% мають досвід понад 10 років, 36% – від 5 до 10 років, а 24%

– до 5 років (див. рис. 2.1.2). Це забезпечило репрезентативність вибірки за професійною зрілістю і різноманітністю позицій.



*Рис. 2.1.2. Досвід роботи респондентів.*

Дослідження проводилося упродовж квітня–червня 2025 року на базі зазначених установ. Для отримання достовірних і всебічних результатів було застосовано комплекс взаємодоповнюючих методів, що дозволив поєднати кількісні та якісні підходи до збору інформації.

Основними методами дослідження стали:

- анкетування соціальних працівників і представників громадських організацій, що дало змогу зібрати узагальнену кількісну інформацію про частоту та форми взаємодії між секторами;
- напівструктуровані інтерв'ю з експертами, які дозволили глибше дослідити суб'єктивне бачення проблем, бар'єрів і позитивних практик у партнерстві;
- аналіз офіційних документів (меморандуми, угоди про співпрацю, звіти про реалізовані проекти), що забезпечив об'єктивну оцінку рівня інституційної взаємодії;

- спостереження за спільними заходами соціальних служб і громадських організацій, яке допомогло виявити реальні механізми координації дій;

- методи узагальнення, порівняння та систематизації, що дали змогу інтерпретувати отримані результати в контексті сучасної практики соціальної роботи.

З метою забезпечення валідності та надійності отриманих результатів було використано спеціально розроблений інструментарій дослідження, який дозволив охопити як кількісні, так і якісні показники взаємодії соціальних служб і громадських організацій.

До складу інструментарію увійшли:

- анкета для соціальних працівників і представників громадських організацій, що містила 12 запитань відкритого та закритого типів і була спрямована на з'ясування частоти, форм та оцінки ефективності співпраці між секторами (Додаток А);

- інтерв'ю-гайд для експертних співбесід, який складався із семи тематичних блоків, серед яких: особливості організації взаємодії, комунікаційні механізми, розподіл функцій, труднощі у співпраці, позитивні практики, оцінка ефективності партнерства та пропозиції щодо його вдосконалення (Додаток Б);

- таблиця для контент-аналізу офіційних документів, що дозволила систематизувати дані про нормативно-правові підстави партнерства, рівень узгодженості стратегічних цілей і наявність спільних програмних документів між соціальними службами та громадськими організаціями (Додаток В).

Використання такого інструментарію дало можливість поєднати емпіричні дані з реальними управлінськими та організаційними практиками, а також сформулювати комплексне уявлення про специфіку партнерства у сфері соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни. Отримані результати стали основою для подальшого аналізу, представленого в наступних підрозділах.

Дослідження здійснювалося у три етапи:

1. Підготовчий етап (березень–квітень 2025 р.) – формування мети, завдань, методики та інструментарію дослідження, узгодження з керівництвом установ і отримання дозволу на проведення опитувань.
2. Емпіричний етап (травень–червень 2025 р.) – безпосереднє проведення анкетування, інтерв'ю, збір документів і спостереження за практичною взаємодією суб'єктів.
3. Аналітичний етап (липень 2025 р.) – обробка результатів, формування узагальнених висновків і розробка пропозицій щодо вдосконалення механізмів співпраці.

Дослідження проводилося відповідно до принципів добровільності, анонімності та конфіденційності. Усі учасники були поінформовані про мету дослідження, порядок обробки даних та можливість відмовитися від участі на будь-якому етапі. Особлива увага приділялася етичному аспекту роботи з фахівцями, які мають досвід взаємодії з травмованими клієнтами.

Очікувані результати дослідження передбачали:

1. виявлення реального рівня та форм взаємодії між соціальними службами й громадськими організаціями;
2. ідентифікацію основних труднощів у комунікації, координації та розподілі функцій;
3. оцінку рівня задоволеності учасників партнерських програм організаційними умовами;
4. формування пропозицій щодо підвищення ефективності міжсекторальної співпраці.

Отримані дані стали підґрунтям для подальшого аналізу у наступних підрозділах, де розглядатимуться результати дослідження взаємодії між соціальними службами та громадськими організаціями у практичному вимірі, а також визначатимуться ефективні моделі співпраці у сфері соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни.

## **2.2. Характеристика базових установ та особливості їх взаємодії у сфері соціально-психологічної реабілітації**

Дослідження взаємодії соціальних служб і громадських організацій у процесі соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, ґрунтується на аналізі діяльності двох основних партнерських структур – Запорізького міського центру соціальних служб та Гуманітарної місії «Проліска» (м. Запоріжжя). Обидві установи, маючи різний статус і функціональну спрямованість, об'єднані спільною метою – забезпечення всебічної підтримки людей, які постраждали внаслідок війни, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та членів їхніх сімей.

Запорізький міський центр соціальних служб є ключовим елементом муніципальної системи соціального захисту, покликаним забезпечувати доступність і безперервність соціальних послуг для різних категорій населення, що опинилися у складних життєвих обставинах. У період повномасштабної війни обсяг клієнтів Центру суттєво зріс: у 2022–2024 роках кількість внутрішньо переміщених осіб у Запоріжжі досягала понад 250 тисяч, що вимагало розширення напрямів роботи та посилення міжвідомчої взаємодії. Працівники Центру забезпечують соціальний супровід родин, які потребують термінової підтримки, проводять оцінювання потреб відповідно до державних стандартів, організовують надання соціальних послуг – від кризового втручання до тривалої підтримки у процесі адаптації та реабілітації.

Основними напрямками роботи Центру є: соціальний супровід сімей з дітьми, надання допомоги внутрішньо переміщеним особам, підтримка осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, ветеранів, багатодітних родин, а також сімей, які постраждали від наслідків збройної агресії.

До ключових завдань Центру належать: виявлення осіб, що потребують соціального захисту; оцінювання їхніх потреб; організація надання відповідних послуг; сприяння у відновленні соціальних зв'язків та інтеграції в

громаду. Працівники Центру здійснюють як індивідуальну роботу з клієнтами, так і групову, проводять профілактичні та інформаційно-просвітницькі заходи.

Особлива увага приділяється роботі з внутрішньо переміщеними особами, ветеранами війни та членами їхніх сімей, які часто мають не лише матеріальні, а й психологічні труднощі. У цьому контексті соціальна служба є важливою ланкою у системі надання комплексної допомоги, координуючи зусилля державних і недержавних інституцій.

Однією з таких недержавних установ є Гуманітарна місія «Проліска» (зокрема у м.Запоріжжі) – це благодійна організація, яка з 2014 року здійснює діяльність у прифронтових регіонах України, надаючи гуманітарну, соціальну та психологічну допомогу цивільному населенню, постраждалому від війни. Основна місія організації полягає у підтримці людей, що опинилися у складних життєвих обставинах через воєнні дії, шляхом забезпечення їх базових потреб, захисту прав і сприяння соціальній стабілізації.

Гуманітарна місія «Проліска» реалізує низку програм, серед яких:

1. Психологічний компонент – індивідуальні та групові консультації для дорослих і дітей, пролонгована психологічна підтримка, спрямована на подолання травматичних наслідків війни.

2. Кейс-менеджмент – соціальні працівники надають супровід клієнтам у доступі до адміністративних, соціальних, медичних послуг, допомагають у відновленні документів, пошуку житла чи працевлаштуванні.

3. Компонент захисту (Protection) – посередники громад працюють безпосередньо у громадах, виявляють потреби населення, документують наслідки обстрілів, збирають статистичні дані щодо вразливих категорій (ВПО, осіб з інвалідністю, багатодітних родин тощо).

4. Компонент екстреного реагування – виїзди команд після обстрілів, оцінка потреб постраждалих, видача будівельних матеріалів для термінового ремонту пошкодженого житла.

5. Інформаційно-просвітницький напрям – проведення інформаційних сесій для дітей та дорослих щодо безпеки, прав людини, соціальних послуг, подолання стресу.

Таким чином, діяльність «Проліски» поєднує як екстрену гуманітарну підтримку, так і соціально-психологічну реабілітацію, що робить її важливим партнером державних структур у сфері захисту населення.

Співпраця між «Проліскою» та Запорізьким міським центром соціальних служб здійснюється на основі неформалізованих робочих зв'язків, які склалися у процесі практичної діяльності. Хоча на сьогодні офіційного меморандуму про співпрацю з соціальною службою не укладено, організації активно комунікують і координують свої дії у випадках, коли клієнти потребують комплексної підтримки. Так, якщо фахівці «Проліски» виявляють сім'ї з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, вони налагоджують контакт із Центром соціальних служб, щоб залучити його спеціалістів до подальшої підтримки родини. У таких випадках соціальні працівники Центру можуть взяти сім'ю під довгостроковий супровід, тоді як команда «Проліски» забезпечує первинне реагування та допомогу.

Поширеною є також практика спільних виїздів до громад, де працюють команди обох інституцій. До складу виїзних груп зазвичай входять соціальний працівник і психолог Гуманітарної місії, а також представники соціальної служби. Під час таких виїздів фахівці проводять оцінку потреб сімей, надають консультації, визначають форми підтримки, які може забезпечити кожна сторона. В окремих випадках здійснюється обмін клієнтами та кейсами – коли людина, яка звернулася до однієї установи, може бути переадресована до партнерів для отримання більш спеціалізованої допомоги. Важливою формою взаємодії також є проведення спільних інформаційних сесій у громадах, центрах зайнятості, ЦНАПах і соціальних службах. Ці заходи спрямовані на підвищення обізнаності населення щодо прав, можливостей отримання послуг і шляхів психологічного відновлення.

Попри наявність позитивного досвіду взаємодії, існує низка проблемних аспектів, які обмежують ефективність партнерства між «Проліскою» та соціальними службами.

Серед них:

1. Недостатнє фінансування та нестача ресурсів для реалізації спільних програм.
2. Відсутність єдиної бази даних клієнтів, що ускладнює координацію допомоги та може призводити до дублювання роботи.
3. Перевантаження працівників, особливо в умовах великої кількості звернень від постраждалого населення.
4. Відмінності у стандартах звітності та процедурах надання допомоги, що ускладнює інтеграцію дій двох секторів.

Попри зазначені труднощі, співпраця між установами демонструє низку ефективних практик, які можуть бути поширені як модель партнерства.

До таких практик належать:

1. Швидке реагування на запити постраждалих завдяки мобільності команд і налагодженим неформальним контактам між фахівцями.
2. Комплексний підхід до допомоги, коли психолог і соціальний працівник працюють з однією сім'єю, забезпечуючи як емоційну підтримку, так і соціальний супровід.
3. Партнерські виїзди у прифронтові громади, що дають змогу охопити віддалені населені пункти, де доступ до державних послуг обмежений.

Успішні випадки підтримки клієнтів демонструють, що завдяки налагодженій взаємодії між двома установами сім'ї змогли відновити своє соціальне функціонування, стабілізувати побут та повернути відчуття безпеки. Спільна робота фахівців забезпечила людям доступ до необхідних медичних та освітніх послуг, що раніше було для них ускладненим. Окремі особи, отримавши комплексну підтримку, не лише подолали гострі життєві кризи, а й повернулися до трудової діяльності, відновивши власну економічну самостійність та віру у власні сили.

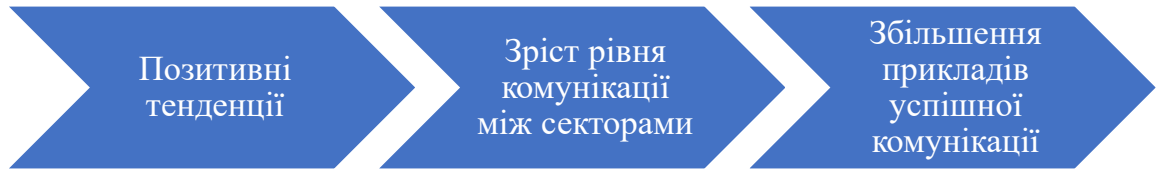
### 2.3. Аналіз отриманих емпіричних даних дослідження

Дослідження ефективності взаємодії між соціальними службами та громадськими організаціями у сфері соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, дало змогу отримати ґрунтовні емпіричні дані, які відображають реальний стан партнерських відносин між державними та недержавними структурами. У межах анкетування та напівструктурованих інтерв'ю були проаналізовані різні аспекти співпраці – від частоти комунікацій до рівня довіри, наявності спільних програм, розподілу ресурсів і сприйняття бар'єрів у роботі. Зібрані матеріали дозволили простежити ключові тенденції у розвитку взаємодії та визначити чинники, що впливають на її результативність у сучасних умовах.

Метою цього етапу стало не лише фіксування наявної ситуації, а й виявлення динаміки змін – порівняння сучасного стану взаємодії з попередніми роками діяльності соціальних служб та благодійних фондів, зокрема БО БФ «Право на захист» і Гуманітарної місії «Проліска» у м. Запоріжжя.

Аналіз даних показав, що співпраця між державними та громадськими структурами у сфері допомоги постраждалим від війни є беззаперечним фактом, однак її інтенсивність і сталість залишаються недостатніми. Переважна більшість опитаних фахівців (понад 70 %) зазначили, що партнерська взаємодія має епізодичний або ситуативний характер. Найчастіше вона посилюється в кризові періоди – під час масових евакуацій, активних бойових дій, хвиль внутрішнього переміщення чи гуманітарних криз.

Водночас, порівняно з попередніми роками (2022–2023 рр.), спостерігається помітна позитивна тенденція, яку представлено нижче (див.рис.2.3.1). Частина респондентів відзначає, що «партнерство стало більш практичним, менше декларативним».



*Рис.2.3.1. Позитивні тенденції комунікації 2022-2023 р.*

Разом з тим експерти наголошують, що цей процес просувається повільно. Не завжди державні установи охоче йдуть на контакт із громадським сектором. Причини криються як у бюрократичних обмеженнях, так і у певній настороженості чи недовірі до недержавних структур. Досить часто, щоб вибудувати стабільні партнерські відносини, необхідно витратити тривалий час – місяці, а іноді й роки. Це підтверджують 64 % опитаних фахівців, які вказали, що «налагодження співпраці потребувало значних зусиль, неформального спілкування та особистої ініціативи».

Для більш детального розуміння поточного стану співпраці респондентам було запропоновано оцінити низку показників, що характеризують ефективність взаємодії (див. таблицю 2.3.1)

*Таблиця 2.3.1.*

**Характеристика ефективності взаємодії.**

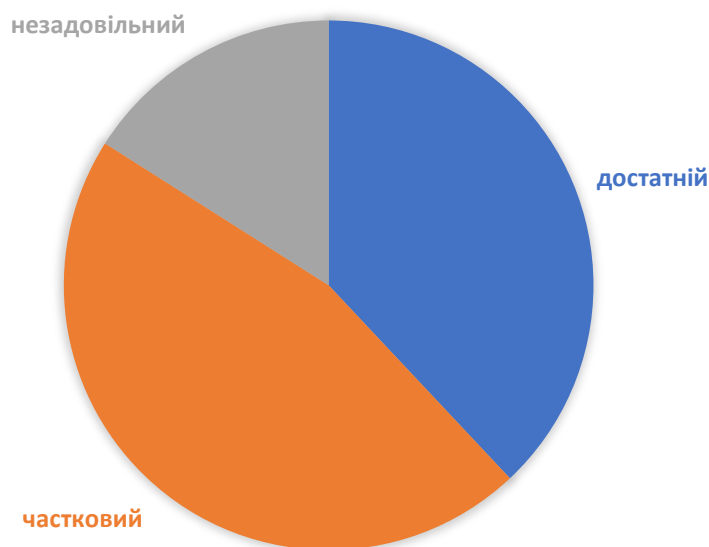
Показник	Так (%)	Частково (%)	Ні (%)	Коментар / Інтерпретація
Наявність спільних програм	45	35	20	Співпраця здебільшого реалізується через окремі короткострокові ініціативи.
Координація дій між структурами	40	30	30	Формальні механізми координації часто відсутні, взаємодія ґрунтується на особистих контактах.
Рівень довіри між сторонами	60	30	10	Переважає взаємна повага, але брак стабільності партнерства породжує певну обережність.

Дані свідчать, що майже половина учасників опитування підтверджує наявність спільних програм, проте лише 40 % оцінюють рівень координації дій

як достатній. Це означає, що проекти існують, але не завжди інтегровані у спільну систему планування чи звітності.

Високий рівень довіри (60 %) можна розглядати як важливий потенціал для розвитку взаємодії, тоді як ресурсна складова є ключовим стримувальним фактором. Недостатнє фінансування, перевантаженість соціальних працівників, обмежений кадровий потенціал і брак логістичних можливостей часто призводять до того, що ініціативи залишаються на рівні добрих намірів.

Окрему увагу під час аналізу було приділено питанню комунікації та обміну інформацією. Адже саме цей аспект є фундаментом будь-якої міжсекторальної взаємодії. Результати анкетування свідчать, що лише 38 % фахівців вважають інформаційний обмін між соціальними службами та громадськими організаціями достатнім, ще 46 % оцінюють його як частковий, а 16 % – як незадовільний. Для наочності нижче наведено секторну діаграму (див. рис. 2.3.2).



*Рис.2.3.2. Інформаційний обмін між соціальними службами та громадськими організаціями.*

Основними причинами вказувалися:

- відсутність спільних баз даних або захищених інформаційних платформ;
- недостатня кількість офіційних каналів комунікації;
- дублювання звітності або невідповідність форматів обліку клієнтів;
- надмірна закритість державних установ, пов'язана з політикою конфіденційності.

Більшість респондентів (понад 70 %) вважають, що створення спільного інформаційного простору суттєво підвищило б ефективність взаємодії. Йдеться не лише про базу клієнтів, а й про календар спільних заходів, реєстр активних програм, карту партнерів громади. Нині подібні інструменти існують лише в поодиноких регіонах і переважно завдяки ініціативі самих громадських організацій.

Аналіз результатів інтерв'ю показав, що у випадках, коли соціальні служби та громадські організації діють узгоджено, якість допомоги клієнтам значно зростає. Комплексна підтримка дозволяє задовольнити широкий спектр потреб: від гуманітарних і соціально-побутових до психологічних та юридичних.

Фахівці державних установ відзначали, що залучення недержавних партнерів забезпечує гнучкість, швидкість реагування та інноваційні підходи. Громадські організації, зокрема БО БФ «Право на захист», володіють кращими логістичними можливостями, мають власні гуманітарні склади, доступ до міжнародних донорів і можуть оперативнo мобілізувати волонтерські ресурси. У свою чергу, державні служби забезпечують офіційність, правову підтримку та довготривале супроводження клієнта, що є не менш важливою складовою процесу реабілітації. Таким чином, ефективна взаємодія дозволяє об'єднати системність державного сектору та результативність громадського. Однак низка респондентів звертає увагу на те, що державна система соціальної роботи часто діє за застарілими алгоритмами, не враховуючи нові виклики війни та зміну профілю потреб клієнтів. Через це знижується адаптивність і якість послуг. Представники ГО зазначали, що «недержавні структури більше

спрямовані на результат, а не на процес, тому здатні реагувати швидше». Це пояснюється вищою мотивацією фахівців, більшою автономією у прийнятті рішень і можливістю гнучко змінювати підходи.

На думку більшості опитаних (близько 80 %), координація між секторами – це запорука комплексності та сталості допомоги. Вона дає змогу поєднати різні професійні погляди, створити новий «синергетичний ефект» і уникнути фрагментарності підтримки клієнтів.

Аналіз відкритих запитань анкет і експертних інтерв'ю дозволив виокремити спектр суб'єктивних оцінок, що розкривають глибинні причини труднощів взаємодії.

1. Організаційні бар'єри. Фахівці часто стикаються з відсутністю узгоджених протоколів співпраці. Як зазначив один з опитаних:

*«Ми працюємо з тими самими людьми, але не завжди розуміємо, хто за що відповідає. Від цього страждає і клієнт, і ми самі».*

Понад половина респондентів (52 %) вказали, що потребують офіційно закріплених алгоритмів координації дій.

2. Комунікаційні бар'єри. Для багатьох фахівців взаємодія з іншими організаціями ускладнюється відсутністю контактів і каналів зв'язку. У деяких випадках співпраця ґрунтується лише на особистих знайомствах, а не на інституційних домовленостях.

3. Ресурсні бар'єри. 25 % респондентів наголосили, що нестача ресурсів – головна причина обмеженості співпраці. Соціальні працівники перевантажені, а у ГО часто не вистачає часу й коштів для підтримки постійного партнерства.

4. Психологічні та мотиваційні чинники. Нерідко фахівці з державного сектору демонструють обережність у співпраці, побоюючись перевищити свої повноваження або бути неправильно зрозумілими керівництвом. З іншого боку, представники громадських організацій іноді вважають, що державна система занадто повільна. Як зазначив один із респондентів:

*«Держава дивиться на клієнта через документи, ми ж бачимо людину».*

Разом з тим у відповідях більшості фахівців простежується спільне прагнення до конструктивної співпраці. Респонденти підкреслюють потребу у спільних тренінгах, робочих групах, обміні досвідом і створенні постійно діючої координаційної платформи.

Отримані результати підтверджують, що взаємодія між соціальними службами та громадськими організаціями у сфері соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, дійсно існує, однак потребує подальшого інституційного зміцнення. Порівняно з попередніми роками, простежується поступове покращення рівня комунікації та взаєморозуміння, але система все ще перебуває на стадії становлення. Взаємодія носить переважно реактивний, а не проактивний характер – активізується лише у відповідь на кризові події. У той же час накопичено цінний досвід, який може стати основою для створення постійної моделі міжсекторального партнерства (див. рис.2.3.3)

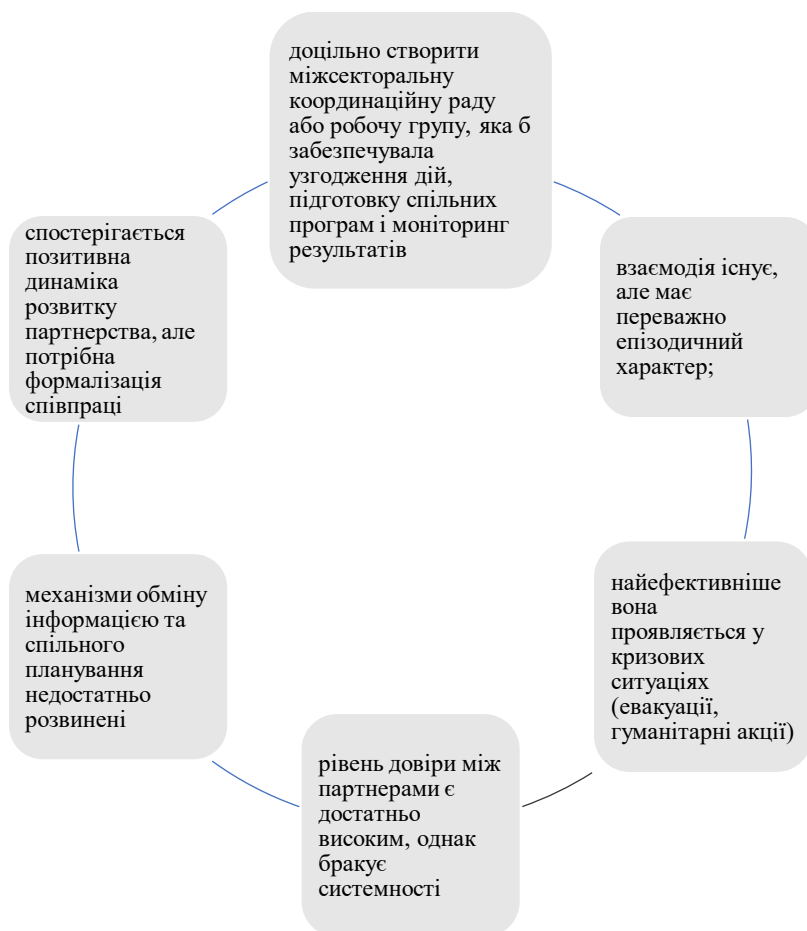


Рис. 2.3.3. Аналіз сучасного стану міжсекторальної взаємодії.

Таким чином, ефективна взаємодія державних і недержавних структур є ключовою умовою для забезпечення повноцінної соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни. Її розвиток потребує системного підходу, постійної комунікації та усвідомлення того, що лише спільними зусиллями можна досягти справді відчутних результатів для людей, які пережили травматичний досвід. Важливо також забезпечити сталість партнерських механізмів, їх інституційне закріплення та регулярне оновлення відповідно до змін потреб населення й умов воєнного та післявоєнного періоду.

#### **2.4. Шляхи підвищення ефективності взаємодії соціальних служб і громадських організацій у процесі реабілітації**

Результати проведеного дослідження засвідчили, що між соціальними службами та громадськими організаціями вже існують сталі форми співпраці, однак вони потребують подальшого вдосконалення. Ефективна взаємодія є ключовою умовою забезпечення якісної та безперервної підтримки осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, зокрема внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю, сімей з дітьми, постраждалих від війни. Виявлено, що навіть за наявності сформованих партнерських практик, значна частина процесів залишається несистемною, залежною від окремих фахівців або тимчасових проєктів, що знижує стабільність підтримки.

З огляду на отримані результати анкетування та інтерв'ю, а також враховуючи тенденції останніх років, можна виділити низку напрямів, що сприятимуть підвищенню ефективності партнерства. Вони охоплюють організаційні, комунікаційні, методичні та інноваційні аспекти співпраці.

##### *1. Організаційні шляхи вдосконалення співпраці*

Однією з основних проблем, виявлених у ході дослідження, є недостатня структурованість взаємодії між установами. Часто співпраця відбувається

епізодично – у межах окремих гуманітарних акцій чи кризових випадків, без системного планування та довгострокових домовленостей.

Для зміцнення організаційної бази взаємодії пропонується:

1. Розробити спільний план дій між соціальними службами, громадськими організаціями та місцевими органами влади, який визначатиме зони відповідальності, спільні цілі, строки реалізації та критерії оцінки ефективності.

2. Створити спільну базу контактів та ресурсів, яка міститиме інформацію про доступні програми, наявних фахівців, партнерів, логістичні можливості та механізми взаємного спрямування клієнтів.

3. Укласти меморандуми про співпрацю між ключовими організаціями, щоб формалізувати домовленості та забезпечити сталість взаємодії незалежно від кадрових змін.

4. Розробити єдині стандарти ведення клієнтських кейсів, що дозволить уникнути дублювання послуг, підвищити рівень координації та зменшити навантаження на клієнтів, які часто змушені повторно надавати одну й ту ж інформацію різним структурам.

5. Завдяки цим заходам можна створити системну основу, що забезпечить прозорість, відповідальність і результативність партнерства.

## *2. Комунікаційні шляхи покращення взаємодії*

Комунікація – ключовий чинник ефективності будь-якої спільної діяльності. Аналіз даних показав, що саме інформаційний обмін часто стає слабкою ланкою між державними структурами та громадськими організаціями. 45% респондентів відзначили, що обмін інформацією між партнерами є частковим або нерегулярним.

Причини цього – різні канали комунікації, відсутність спільної інформаційної бази, а також бюрократичні бар'єри, що ускладнюють оперативну передачу даних.

З метою підвищення ефективності інформаційної взаємодії доцільно впровадити такі заходи:

1. Проводити регулярні міжсекторальні зустрічі у форматі круглих столів, координаційних рад, робочих груп, де обговорюватимуться актуальні потреби населення, нові можливості та результати реалізованих програм.

2. Організувати спільні тренінги та навчальні сесії для працівників державних і недержавних структур з метою підвищення компетентності у сфері кризового реагування, кейс-менеджменту, роботи з уразливими групами.

3. Запровадити електронну онлайн-платформу для обміну інформацією, звітністю, направленням клієнтів і координації спільних заходів. Це дозволить оперативно реагувати на виклики та уникати дублювання послуг.

4. Використовувати сучасні інструменти комунікації – месенджери, захищені чати, внутрішні канали обміну файлами – для щоденного контакту між представниками організацій.

5. Налагоджений інформаційний обмін сприятиме більш точному розподілу ресурсів, оперативності реагування на потреби та підвищенню довіри між партнерами.

### *3. Методичні шляхи вдосконалення взаємодії*

Ще одним напрямом підвищення ефективності є методичне узгодження підходів до роботи з клієнтами. Дослідження показало, що державні установи часто працюють за застарілими інструкціями або вузькими нормативними рамками, які не враховують реалії воєнного часу. Натомість громадські організації застосовують більш гнучкі, сучасні методи, орієнтовані на результат і потреби людини. Для підвищення якості спільної роботи варто:

1. Розробити протокол міжсекторальної взаємодії у кризових ситуаціях, що визначатиме порядок дій, відповідальність сторін і механізми передачі інформації під час евакуацій, надзвичайних подій, розміщення ВПО тощо.

2. Впровадити технологію кейс-менеджменту як базову модель взаємодії. Вона дозволяє координувати роботу кількох фахівців навколо однієї сім'ї або особи, забезпечуючи комплексність та індивідуальний підхід.

3. Стандартизувати соціальні та психологічні послуги, розробити спільні критерії оцінки ефективності, що дасть змогу підвищити рівень довіри клієнтів до системи допомоги.

4. Підготувати методичні рекомендації для нових працівників, які долучаються до спільних програм, щоб забезпечити єдиний підхід до етики, конфіденційності та комунікації з клієнтами.

Такі заходи сприятимуть професійному зростанню фахівців і підвищенню загального рівня надання послуг.

#### *4. Інноваційні підходи до посилення співпраці*

Сучасні умови вимагають гнучких, мобільних і технологічних рішень. Особливо це актуально для регіонів, де ситуація змінюється швидко, а доступ до допомоги може бути обмеженим. Серед інноваційних напрямів можна виокремити:

1. Використання мобільних команд соціально-психологічної допомоги, які спільно формуються соціальними службами та громадськими організаціями. Це дає змогу оперативно реагувати на запити громад, відвідувати віддалені населені пункти та надавати комплексну підтримку.

2. Розвиток телепідтримки клієнтів – онлайн-консультацій, телефонної психологічної допомоги, чатів з фахівцями. Це особливо важливо для осіб з обмеженою мобільністю або тих, хто проживає у зонах підвищеної небезпеки.

3. Залучення волонтерів і студентів спеціальностей “Соціальна робота” та “Психологія” до практичних програм. Вони можуть брати участь у супроводі клієнтів, організації заходів, наданні інформаційної підтримки.

4. Використання цифрових інструментів моніторингу, наприклад CRM-систем для соціальних служб, які дозволяють відстежувати кейси клієнтів і координувати зусилля партнерів у реальному часі.

Такі інновації не лише підвищують ефективність, а й роблять допомогу більш доступною та клієнтоорієнтованою.

#### *5. Тенденції та перспективи розвитку взаємодії*

Порівнюючи поточний стан співпраці з попередніми роками, можна спостерігати певне покращення рівня координації між секторами. Зокрема, кількість спільних ініціатив і партнерських програм поступово зростає, а громадські організації все частіше виступають не лише виконавцями проектів, а й рівноправними учасниками процесу планування. Проте, як показало дослідження, певні бар'єри залишаються. Частина державних установ не завжди охоче йде на контакт із неурядовими партнерами, часто через бюрократичні процедури, надмірну формалізацію або відсутність гнучких механізмів прийняття рішень. У результаті процес налагодження співпраці може тривати місяцями, що знижує швидкість реагування на потреби клієнтів.

Недержавні структури, своєю чергою, зазвичай демонструють більшу мотивацію, гнучкість і прагнення до результату. Їхні фахівці діють швидше, впроваджують сучасні підходи, адаптують послуги до потреб громади. Саме тому поєднання потенціалу державних і громадських структур може забезпечити баланс стабільності та інноваційності, що є необхідною умовою сталого розвитку соціальної сфери.

Запровадження запропонованих заходів дозволить сформувати модель ефективної міжсекторальної взаємодії, яка забезпечуватиме сталу, комплексну та результативну систему соціальної підтримки населення. Основними очікуваними результатами є такі:

*1. Безперервність допомоги клієнтам на всіх етапах їхнього звернення.*

Це означає, що людина, яка звертається по допомогу, не залишиться без підтримки навіть після завершення певного етапу роботи чи програми. Завдяки чіткій координації між соціальними службами, громадськими організаціями та іншими партнерами, клієнт зможе отримати послідовну допомогу – від первинного консультування до соціального супроводу, психологічної підтримки та інтеграції в громаду. Безперервність допомоги сприяє стабільності емоційного стану людини, підвищує рівень довіри до соціальної системи та зменшує ризик повторного опинення в кризовій ситуації. Вона

також створює відчуття безпеки та передбачуваності, що особливо важливо для постраждалих від війни або внутрішньо переміщених осіб.

## *2. Своєчасність реагування на кризові ситуації.*

Одним із ключових викликів сучасної соціальної роботи є оперативність дій. В умовах воєнних подій, масових переміщень та загострення соціальних проблем, затримка з реагуванням може призвести до поглиблення кризи. Запровадження узгоджених механізмів комунікації та спільних протоколів взаємодії дозволить скоротити час між зверненням клієнта і наданням реальної допомоги. Своєчасна підтримка не лише мінімізує наслідки кризових ситуацій, а й підвищує ефективність роботи служб, адже ресурси використовуються раціонально, а процес прийняття рішень стає більш прозорим і швидким.

## *3. Підвищення якості соціально-психологічних послуг.*

Завдяки єдиним стандартам, спільним тренінгам і обміну досвідом між представниками державних і недержавних структур, зростає рівень професійної компетентності фахівців. Набувачі послуг отримуватимуть не лише допомогу, але й якісний, індивідуально орієнтований супровід, що враховуватиме їхні психологічні, соціальні й побутові потреби. Підвищення якості послуг означає, що підтримка буде не формальною, а реально корисною, спрямованою на довгострокове покращення життєвої ситуації людини. Крім того, уніфікація підходів зменшить випадки дублювання або суперечливих дій між різними структурами, що підвищить ефективність використання ресурсів.

## *4. Посилення довіри між державними і громадськими структурами.*

Взаємна довіра – це основа стабільної співпраці. Формалізація партнерства через меморандуми, регулярні зустрічі та спільні заходи створює відчуття партнерства, а не конкуренції. Зміцнення довіри дозволить відкрито обмінюватися інформацією, координувати дії та спільно вирішувати складні кейси. Зрештою, це позитивно вплине на клієнтів, які відчують, що допомога надається командно, без розбіжностей чи протиріч між організаціями. Крім того, довіра сприятиме зростанню соціального капіталу громад, посиленню

ролі громадських ініціатив і зниженню рівня бюрократизму у процесі надання послуг.

*5. Зменшення навантаження на соціальних працівників завдяки узгодженій роботі.*

Сьогодні соціальні працівники часто перевантажені великою кількістю клієнтів і адміністративних завдань. Відсутність чіткої координації між організаціями призводить до дублювання роботи та перевитрати часу. Упровадження системи розподілу обов'язків, спільних баз даних і координаційних механізмів дозволить розподілити ресурси більш ефективно. Це не лише зменшить навантаження на фахівців, але й підвищить якість їхньої роботи, адже вони зможуть приділяти більше часу безпосередній роботі з людьми, а не паперовим процедурам. Оптимізація робочих процесів також сприятиме зменшенню професійного вигорання серед працівників соціальної сфери, що є важливою умовою стабільності кадрового потенціалу.

У підсумку, реалізація зазначених заходів сприятиме створенню єдиної системи, у якій державні, громадські та волонтерські ресурси діятимуть узгоджено. Така модель дозволить не лише підвищити ефективність надання соціально-психологічної допомоги, а й забезпечить сталість позитивних змін у громадах, що переживають наслідки війни та соціальних потрясінь.

## Висновки до другого розділу

У другому розділі магістерської роботи здійснено всебічний аналіз стану та ефективності взаємодії між громадськими організаціями та соціальними службами у процесі соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни. Проведене емпіричне дослідження дозволило виявити основні тенденції, сильні сторони та проблемні аспекти партнерства між цими суб'єктами соціальної роботи.

Встановлено, що налагоджене партнерство між державними соціальними структурами та громадськими організаціями сприяє комплексності та безперервності допомоги, забезпечує ширший спектр соціально-психологічних послуг, а також дозволяє оперативно реагувати на кризові ситуації. Спільна діяльність соціальних працівників, психологів і координаторів програм дає змогу більш повно враховувати індивідуальні потреби клієнтів та уникати дублювання зусиль.

Разом із тим, результати анкетування та інтерв'ю показали, що взаємодія між секторами має переважно епізодичний характер, особливо на рівні територіальних громад. Серед ключових бар'єрів було визначено відсутність спільних стратегічних планів, недостатній рівень обміну інформацією, обмежене фінансування, а також різницю в організаційних підходах державних і недержавних структур. Особливої уваги потребує питання довіри та комунікації, оскільки не всі державні установи охоче йдуть на співпрацю з громадським сектором, що уповільнює процес налагодження ефективного партнерства. Проте в останні роки спостерігається позитивна тенденція до розширення спільних ініціатив, зокрема у сфері кризового реагування, соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб та проведення інформаційно-просвітницьких заходів.

Аналіз отриманих даних підтвердив, що громадські організації, такі як Гуманітарна місія «Проліска», відіграють ключову роль у розбудові системи соціально-психологічної реабілітації, оскільки діють більш гнучко, швидше

реагують на запити населення та мають розвинені механізми кейс-менеджменту й індивідуального супроводу клієнтів. Державні соціальні служби, у свою чергу, забезпечують системність, нормативну базу та сталість процесів допомоги. Отже, оптимальна модель взаємодії полягає у поєднанні гнучкості недержавного сектору та інституційної стабільності державних структур.

Запропоновані в підрозділі 2.4 шляхи вдосконалення партнерства – організаційні, комунікаційні, методичні та інноваційні – спрямовані на створення єдиного інтегрованого простору взаємодії, який забезпечить координацію дій, обмін досвідом, підвищення якості соціально-психологічних послуг і своєчасність реагування на потреби клієнтів.

Таким чином, результати другого розділу підтверджують, що ефективна взаємодія соціальних служб і громадських організацій є ключовою умовою успішної соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни. Її вдосконалення потребує системного підходу, нормативного закріплення механізмів партнерства, посилення інформаційної взаємодії та постійного професійного розвитку фахівців соціальної сфери. Емпіричні дані засвідчили, що наявні форми співпраці хоч і демонструють позитивну динаміку, однак залишаються фрагментарними та нерівномірними між різними інституціями. Особливе значення мають своєчасний обмін інформацією, узгоджене планування та розподіл функцій, адже саме ці елементи найчастіше відзначали респонденти як такі, що потребують удосконалення.

У ході дослідження також було встановлено, що в кризових ситуаціях — евакуації, екстреному реагуванні, забезпеченні гуманітарною допомогою — взаємодія набуває більш ефективного та швидкого характеру, що свідчить про потенціал створення формалізованих механізмів координації. Респонденти підкреслювали потребу у встановленні єдиних стандартів співпраці, розробці спільних протоколів дій і створенні постійно діючої міжсекторальної координаційної ради. Це дозволило б мінімізувати дублювання функцій та підвищити доступність послуг для вразливих груп населення.

Отримані результати мають практичне значення для вдосконалення механізмів міжсекторальної співпраці, розвитку інноваційних форм соціально-психологічної підтримки та формування стійкої системи допомоги особам, які постраждали внаслідок воєнних дій. Вони можуть бути використані для оптимізації діяльності соціальних служб, посилення ролі громадських організацій у реабілітаційному процесі, а також для розробки локальних і регіональних програм підтримки. Застосування отриманих рекомендацій здатне забезпечити більш сталий, комплексний та клієнтоорієнтований підхід до реабілітації постраждалих, що є надзвичайно важливим у сучасних умовах повномасштабної війни.

## ВИСНОВКИ

У ході наукового дослідження було комплексно проаналізовано особливості, стан та ефективність міжсекторальної взаємодії соціальних служб і громадських організацій у процесі соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни. Було встановлено, що сучасні умови воєнного та післявоєнного контексту суттєво підвищують потребу в координації зусиль різних інституцій, адже жодна структура самостійно не здатна забезпечити повний спектр необхідних послуг для постраждалого населення.

У першому розділі науково обґрунтовано теоретичні підходи до поняття міжсекторальної взаємодії, визначено її принципи, моделі та значення для системи соціального захисту. Узагальнено погляди вітчизняних і зарубіжних дослідників щодо ролі партнерства між державними та недержавними структурами в наданні комплексної допомоги. Показано, що саме узгодженість дій і спільне планування сприяють стійкості соціальних систем і підвищенню доступності послуг.

У другому розділі проведено емпіричне дослідження, яке охоплювало анкетування соціальних працівників і представників громадського сектору, експертні інтерв'ю та аналіз офіційних документів. Результати дослідження засвідчили, що попри загальну готовність установ до співпраці та наявність позитивного досвіду, взаємодія часто має епізодичний, фрагментарний характер. Виявлено основні бар'єри: нестача системної координації, різний рівень професійної підготовки, відсутність спільного інформаційного середовища, перевантаженість персоналу та нерівномірний розподіл функцій.

Разом із тим було виявлено значний потенціал партнерства: соціальні служби отримують можливість оперативно реагувати на потреби клієнтів, а громадські організації доповнюють державні ресурси гнучкістю, спеціалізованими програмами та можливістю адресної підтримки. Спільна діяльність позитивно впливає на якість соціально-психологічних послуг,

забезпечує безперервність супроводу та розширює доступ клієнтів до допомоги.

На основі отриманих результатів розроблено пропозиції щодо удосконалення міжсекторальної взаємодії, серед яких: створення єдиної координаційної платформи, запровадження спільних алгоритмів роботи, регулярний обмін інформацією, підвищення кваліфікації фахівців обох секторів, розробка спільних програм та меморандумів співпраці. Реалізація цих заходів сприятиме формуванню стійкої моделі партнерства, здатної забезпечити комплексну і своєчасну підтримку постраждалих від війни.

Таким чином, проведені дослідження підтвердили важливість міжсекторальної взаємодії як ключового механізму підвищення ефективності соціально-психологічної реабілітації. Отримані результати можуть бути використані у практичній діяльності соціальних служб та громадських організацій, а також слугувати основою для подальших наукових розвідок у сфері соціальної роботи, психологічної підтримки та міжвідомчої координації в умовах воєнних та кризових викликів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безпалько, О. В. Міжсекторальна взаємодія у соціальній сфері : монографія. Київ : КНЕУ, 2020. 284 с.
2. Бех, І. Д. Виховання особистості : наук.-метод. посіб. Київ : Либідь, 2018. 272 с.
3. Гончаренко, О. М. Психологічні наслідки війни: діагностика та підтримка. Харків : Право, 2018. 224 с
4. Гречаник, О. В. Соціальна політика в умовах війни: виклики та рішення. Дніпро : ДНУ, 2023. 220 с
5. Гуренко, Т. О. Соціально-психологічна підтримка постраждалих від збройних конфліктів. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2020. 210 с.
6. Іванова, О. В. Психосоціальні інтервенції у роботі з сім'ями. Київ : Слово, 2017. 176 с.
7. Ігнатенко, А. А. Психологічна травма: механізми подолання. Київ : Академвидав, 2017. 208 с.
8. Ільїна, А. О. Організація надання соціальних послуг в умовах децентралізації. Київ : НАДУ, 2021. 190 с.
9. Левченко, К. М. Взаємодія суб'єктів соціальної політики: методологічні аспекти. Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2020. 256 с.
10. Лисенко, Г. М. Соціально-психологічна робота з внутрішньо переміщеними особами. Київ : ШООД, 2021. 198 с.
11. Лужбинська, Н. В. Соціальна реабілітація ветеранів: сучасні підходи. Київ : КНЕУ, 2022. 180 с.
12. Міністерство у справах ветеранів України. Програма «Повернення до життя». Київ, 2022.
13. Нестеренко, Ю. М. Організація соціально-психологічної роботи з ветеранами. Полтава : ПНПУ ім. В. Г. Короленка, 2022. 152 с.
14. Пінчук, І. А. Психологічна допомога постраждалим від насильства і війни. Київ : Ліра-К, 2020. 240 с.

- 15.Програма розвитку ООН (ПРООН). Розвиток громад та вдосконалення соціальних послуг в Україні : аналітичний звіт. Київ : ПРООН, 2020.
- 16.Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII.
- 17.Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України.
- 18.Терещенко, В. П. Основи кризового реагування в соціальній роботі. Київ : КНУ ім. Т. Шевченка, 2019. 168 с.
- 19.Товариство Червоного Хреста України. Annual Report on Humanitarian Response 2023. Київ : ТЧХУ, 2023.
- 20.Харченко, С. Я. Міжвідомча співпраця в системі соціального захисту. Київ : Основа, 2018. 204 с.
- 21.Зверева, І. Д. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 312 с.
- 22.Зверева, І. Д., Кузьміна, Т. Е. Профілактика професійного вигорання фахівців соціальної сфери. Київ : КУБГ, 2021. 168 с.
- 23.Brook, J., McDonald, T. Cross-sector Collaboration in Community Services. Oxford : Oxford University Press, 2019. 292 p.
- 24.Brookings Institution. Civil Society and Post-Conflict Recovery. Washington: Brookings Institution Press, 2020.
- 25.Brown, A., Keast, R. Partnership Models in Social Service Delivery. Cham : Springer, 2018. 314 p.
- 26.Caritas International. Case Management Standards. Vienna : Caritas, 2021.
- 27.Dreier, P. Nonprofit Organizations and Social Service Delivery. New York : Routledge, 2021.
- 28.European Commission. Models of Cooperation Between Public Institutions and NGOs in Social Services. Brussels : EC, 2020.
- 29.International Committee of the Red Cross. Psychosocial Support for Conflict-Affected Populations. Geneva : ICRC, 2020.
- 30.International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Psychosocial Support Guidelines. Geneva : IFRC, 2018.

31. International Organization for Migration. Community Stabilization Programs. Geneva : IOM, 2020.
32. Médecins Sans Frontières. Mental Health Care in Conflict Zones. Paris : MSF, 2021.
33. National Institute of Mental Health. Trauma and Recovery Guidelines. Washington : NIMH, 2019.
34. Pearson, L. Interagency Collaboration in Social Services. New York : Routledge, 2017. 248 p.
35. Save the Children. Psychosocial Support Program Guidelines. London : Save the Children, 2020.
36. Sphere Association. Sphere Handbook: Humanitarian Standards. Geneva : Sphere Association, 2018.
37. Stabilization Support Services. URL: <https://sss-ua.org>
38. United Nations. Ukraine Humanitarian Response Plan 2023–2024. New York: UN, 2023.
39. United Nations High Commissioner for Refugees. Protection and Assistance for IDPs in Ukraine : Annual Report 2022. Geneva : UNHCR, 2022.
40. UNICEF. Mental Health and Psychosocial Support Framework. New York : UNICEF, 2021.
41. USAID. Mental Health and Psychosocial Support in Ukraine: Program Overview 2023–2025. Kyiv : USAID, 2023.
42. WHO & IASC. Guidelines for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva : WHO, 2019.
43. World Bank. Social Protection and Community Resilience in Ukraine. Washington : World Bank, 2022.
44. World Health Organization. Rehabilitation in Health Systems: Global Report. Geneva : WHO, 2022. 176 p.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### АНКЕТА ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТА ПРЕДСТАВНИКІВ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Мета опитування: з'ясувати реальний стан співпраці між соціальними службами та громадськими організаціями у сфері соціально-психологічної реабілітації постраждалих від війни, визначити бар'єри, потреби та перспективи взаємодії.

Анонімність гарантовано.

Отримані дані будуть використані виключно з науковою метою.

#### I. Загальна інформація про респондента

1. Ваш заклад / організація:

- державна соціальна служба
- громадська організація
- інше (вказіть) \_\_\_\_\_

2. Посада: \_\_\_\_\_

#### II. Досвід взаємодії між структурами

3. Як часто ваша організація співпрацює з іншими структурами у питаннях допомоги постраждалим від війни?

- регулярно (щотижня / щомісяця)
- періодично (кілька разів на рік)
- рідко (1–2 рази на рік)
- не співпрацюємо

4. У яких формах відбувається взаємодія? (можна обрати кілька варіантів)

- спільні заходи / акції / виїзди
- обмін інформацією щодо клієнтів
- спільне планування програм
- направлення клієнтів між структурами
- кризове реагування

інше (вказіть) \_\_\_\_\_

### III. Оцінка ефективності співпраці

5. Як ви оцінюєте загальну ефективність взаємодії між вашою структурою і партнерами?

Оцініть за шкалою від 1 до 5

(1 – дуже низька, 5 – висока)

1  2  3  4  5

6. Наскільки ефективним є обмін інформацією між структурами?

дуже ефективний

частково ефективний

недостатній

відсутній

7. Чи допомагає співпраця покращити якість послуг для клієнтів?

так

частково

ні

Поясніть, будь ласка: \_\_\_\_\_

### IV. Бар'єри та труднощі взаємодії

8.3 якими проблемами ви найчастіше стикаєтесь під час співпраці?

(можна обрати кілька варіантів)

відсутність спільного планування

недостатній обмін інформацією

брак ресурсів (кадрових, фінансових, матеріальних)

різні підходи до роботи

недостатня зацікавленість партнерів

інше (вказіть) \_\_\_\_\_

9. На вашу думку, які фактори найбільше стримують ефективну взаємодію?

(відкрите питання)

\_\_\_\_\_

### V. Потреби та пропозиції щодо покращення співпраці

10. Які форми взаємодії ви вважаєте найбільш корисними для підвищення ефективності роботи?

(відкрите питання)

---

11. Чого найбільше не вистачає у чинній системі співпраці?

(можна обрати кілька варіантів)

- регулярних зустрічей і комунікації
- спільного навчання / тренінгів
- чітких протоколів та алгоритмів взаємодії
- електронної платформи обміну інформацією
- інституційної підтримки та фінансування
- іншого (вказіть) \_\_\_\_\_

12. Ваші додаткові пропозиції щодо вдосконалення взаємодії:

---

## ІНТЕРВ'Ю-ГАЙД ДЛЯ ЕКСПЕРТНИХ СПІВБЕСІД

**Мета інтерв'ю:** отримати глибинну інформацію про особливості взаємодії соціальних служб та громадських організацій у процесі соціально-психологічної реабілітації осіб, постраждалих від війни, виявити проблеми, успішні практики та можливості підвищення ефективності партнерства.

**Формат:** напівструктуроване інтерв'ю

Очікувана тривалість: 30–45 хв

Анонімність респондента гарантується.

Блок 1. Загальна інформація про респондента та організацію

Розкажіть, будь ласка, коротко про вашу посаду та основні функції.

Які ключові напрямки роботи здійснює ваша організація у сфері підтримки постраждалих від війни?

Блок 2. Особливості організації взаємодії

Як саме організована взаємодія вашої структури з іншими соціальними службами або громадськими організаціями?

Чи існують формалізовані механізми співпраці (меморандуми, протоколи, регламенти)? Наскільки вони дієві?

Блок 3. Комунікаційні механізми

Які канали комунікації ви використовуєте для координації дій з партнерами (телефон, електронна пошта, месенджери, зустрічі тощо)?

Наскільки, на вашу думку, ефективними є ці канали комунікації?

Чи є випадки, коли комунікаційні бар'єри ускладнюють надання допомоги клієнтам? Наведіть приклад.

Блок 4. Розподіл функцій та ролей

Як розподіляються функції між вашою організацією та партнерами у процесі допомоги клієнтам?

Чи є випадки дублювання зусиль або, навпаки, прогалин у розподілі відповідальності?

Які форми співпраці (спільні виїзди, обмін клієнтами, супровід кейсів, кризове реагування) використовуються найчастіше?

Блок 5. Труднощі та бар'єри у співпраці

З якими проблемами ви стикаєтеся під час взаємодії з державними чи громадськими структурами?

Які чинники найбільше гальмують налагодження сталого партнерства?

Чи впливають бюрократичні процедури або обмежені ресурси на ефективність співпраці? Як саме?

Блок 6. Позитивні практики та успішні приклади

Які успішні випадки співпраці ви можете назвати? Що саме зробило їх ефективними?

Чи є форми партнерства, які, на вашу думку, слід масштабувати або впровадити системно?

Наскільки позитивно впливає спільна діяльність на якість допомоги клієнтам?

Блок 7. Оцінка ефективності та пропозиції щодо вдосконалення взаємодії

Як ви оцінюєте загальну ефективність партнерства між державними соціальними службами та громадськими організаціями?

Що, на вашу думку, варто змінити або покращити для підвищення результативності співпраці?

Яких ресурсів, інструментів або умов, на ваш погляд, найбільше не вистачає для якісної міжсекторальної роботи?

Які конкретні рекомендації ви могли б надати для вдосконалення моделі взаємодії?

## Таблиця для контент-аналізу офіційних документів

Мета таблиці: систематизація даних щодо нормативно-правових підстав міжсекторального партнерства, рівня узгодженості стратегічних цілей та наявності спільних програмних документів між соціальними службами та громадськими організаціями.

№	Назва документа	Рівень документа (державний/регіональний/локальний)	Нормативно-правові підстави партнерства (наявність/відсутність, зміст)	Опис механізмів взаємодії (координація, обмін інформацією, спільні заходи)	Узгодженість стратегічних цілей (повна/часткова/відсутня)
1					
2					
3					

Назва документа – офіційний документ, що регламентує діяльність соціальних служб або ГО (наказ, стратегія, меморандум, положення, протокол тощо).

Рівень документа – визначає масштаб впливу (державний, обласний, міський, організаційний).

Нормативно-правові підстави партнерства – чи містить документ положення про співпрацю, її принципи, відповідальних осіб, порядок взаємодії.

Опис механізмів взаємодії – конкретні форми спільної роботи (робочі групи, міжвідомчі наради, спільні виїзди, перенаправлення клієнтів, обмін інформацією).

Узгодженість стратегічних цілей – наскільки мета документа різних установ збігається у частині соціального захисту та реабілітації.

Наявність спільних програм/планів – чи розробляли соціальні служби та ГО спільні заходи або програми.

Коментар – висновки щодо сильних і слабких сторін документа.