

Міністерство освіти та науки України
Київський столичний університет імені Бориса Грінченка
Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

**ОЦІНЮВАННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО НАДАЮТЬ
ПОСЛУГИ ОСОБАМ, ЩО ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДОМАШНЬОГО
НАСИЛЛЯ**

Спеціальність – 231 «Соціальна робота»

студентки II курсу

групи МОСПм-1-24-1.4д

другого (магістерського) рівня вищої освіти

Безреброї Вікторії Сергіївни

Науковий керівник:

Лютий Вадим Петрович

канд. пед. наук, доцент

Київ – 2025

АНОТАЦІЯ

Безребра В. С. «Оцінювання потенціалу організацій, що надають послуги особам, що постраждали від домашнього насильства». Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, Київ, 2025.

Робота присвячена дослідженню потенціалу організацій, що надають соціальні послуги постраждалим від домашнього насильства.

У першому розділі розкрито теоретичні підходи до визначення організаційного та інституційного потенціалу, проаналізовано зміст і структуру соціальних послуг для постраждалих, а також визначено індикатори, що дозволяють оцінювати спроможність установ у міжвідомчому та управлінському контекстах.

У другому розділі подано опис розробленої авторської методики, що включає три взаємодоповнювальні анкети для різних груп персоналу та дозволяє оцінити організаційний, професійно-операційний і психологічний рівні функціонування установи. Емпіричне дослідження, проведене серед 56 респондентів громадської організації «Асоціація експертів», дало змогу визначити інтегральний рівень потенціалу, охарактеризувати сильні сторони діяльності (кризове консультування, кейс-менеджмент, партнерська взаємодія), а також окреслити бар'єри – кадрові, ресурсні та емоційно-професійні. На основі отриманих результатів розроблено практичні рекомендації.

Практичне значення визначається можливістю використання методики для внутрішнього моніторингу, стратегічного планування та вдосконалення системи соціальних послуг у державних і недержавних установах.

Структура роботи: вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел (71 найменування) та додатки. Загальний обсяг – 81 сторінка, з них 69 сторінок основного тексту; 9 таблиць, 11 рисунків, 4 додатки.

Ключові слова: домашнє насильство, постраждалі особи, соціальні послуги, потенціал організації, оцінювання потенціалу, соціальна робота.

SUMMARY

Bezrebra V. S. «Assessment of the Potential of Organizations Providing Services to Victims of Domestic Violence». Master's qualification thesis. Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, Kyiv, 2025.

The thesis is devoted to examining the potential of organizations that provide social services to individuals affected by domestic violence.

The first chapter presents theoretical approaches to defining organizational and institutional capacity, analyzes the content and structure of social services for victims, and identifies indicators that enable the assessment of institutional capability within interagency and managerial contexts.

The second chapter introduces an original assessment methodology developed by the author, which includes three complementary questionnaires designed for different groups of personnel and enables the evaluation of organizational, professional-operational, and psychological dimensions of institutional functioning. An empirical study involving 56 respondents from the NGO «Association of Experts» made it possible to determine the integral level of organizational potential, outline key strengths (crisis counselling, case management, interagency cooperation), and identify major challenges, including staffing shortages, limited resources, and emotional-professional strain. Based on the findings, practical recommendations for improving organizational performance were formulated.

The practical significance of the thesis lies in the potential application of the methodology for internal monitoring, strategic planning, and enhancing social service delivery within governmental and non-governmental institutions.

The structure of the thesis includes an introduction, two chapters, conclusions, a list of references (71 sources), and appendices. The total volume is 81 pages, including 69 pages of the main text; the work contains 9 tables, 11 figures, and 4 appendices.

Key words: domestic violence, victims, social services, organizational potential, capacity assessment, social work.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДН – домашнє насильство

ППДН – постраждала особа від домашнього насильства

СП – соціальні послуги

ОСП – організація соціальних послуг

ОПС – оцінювання потенціалу соціальних служб / організацій

МЦСС – мережа центрів соціальних служб

КЦСП – комунальний центр соціальних послуг

КПІ – ключові показники ефективності (Key Performance Indicators)

МС – міжвідомча співпраця

НПА – нормативно-правові акти

ЗПДН – заходи протидії домашньому насильству

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	2
SUMMARY.....	3
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНЮВАННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ОСОБАМ, ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА.....	10
1.1. Сутність та особливості соціальних послуг для постраждалих від домашнього насильства.....	10
1.2. Теоретичні підходи до визначення та оцінювання потенціалу організацій, які працюють з особами, постраждалими від насильства.....	17
Висновки до першого розділу.....	30
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ОЦІНЮВАННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ОСОБАМ, ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА.....	32
2.1. Методика оцінювання потенціалу соціальних організацій, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.....	32
2.2. Результати експериментального дослідження потенціалу організацій соціальної сфери.....	36
2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності організацій, які надають послуги особам, постраждалим від домашнього насильства.....	55
Висновки до другого розділу.....	64
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТКИ.....	78

ВСТУП

Актуальність проблеми. Актуальність проблеми оцінювання потенціалу організацій, які надають соціальні послуги особам, постраждалим від домашнього насильства, визначається сучасним суспільним контекстом, який характеризується значним зростанням рівня насильницьких проявів в Україні та світі. За даними ООН та провідних міжнародних гуманітарних організацій, домашнє насильство є однією з найбільш гострих і водночас прихованих соціальних проблем сучасності, яка має далекосяжні наслідки як для окремих людей, так і для суспільства загалом. Це негативне явище призводить до глибоких психологічних травм, порушення фізичного здоров'я, втрати працездатності та погіршення соціального статусу жертв. В умовах кризових ситуацій, зокрема військових конфліктів і пандемічних загроз, кількість випадків домашнього насильства стрімко зростає, що створює значні додаткові виклики для соціальних служб, державних структур та громадських організацій, що здійснюють підтримку постраждалим особам.

В умовах зростання кількості випадків домашнього насильства виникає потреба у якісних, ефективних і систематичних підходах до підтримки жертв, здатних охопити всі аспекти їхньої реабілітації та соціальної інтеграції. Це, своєю чергою, вимагає від організацій, які надають соціальні послуги, не тільки якісної організації роботи, але й адекватного оцінювання їхнього потенціалу для ефективного реагування на проблеми постраждалих. Оцінювання потенціалу включає аналіз ресурсного забезпечення, професійної підготовки персоналу, ефективності управлінських рішень, а також здатності до міжвідомчої взаємодії та інтеграції послуг, що забезпечує комплексний підхід до вирішення проблеми домашнього насильства. Водночас, на сучасному етапі соціальна практика в Україні демонструє суттєві прогалини у системі оцінювання потенціалу організацій, що обмежує можливості державних і громадських установ своєчасно та повноцінно задовольняти потреби постраждалих. Недостатня розробленість методик оцінювання, невизначеність критеріїв і показників, слабе матеріально-технічне забезпечення організацій значно ускладнюють реалізацію ефективних програм соціальної допомоги. В умовах нестабільності та зростання соціальних

ризиків, посилених війною в Україні, чітке і системне оцінювання потенціалу організацій набуває критичного значення, оскільки дозволяє підвищити якість послуг, оптимізувати використання ресурсів та забезпечити ефективну профілактику повторних випадків насильства.

Саме тому питання розробки, апробації та впровадження методик оцінювання потенціалу організацій, що надають соціальні послуги жертвам домашнього насильства, є надзвичайно актуальним у сучасному українському суспільстві. Ураховуючи гостру потребу в посиленні професійної та ресурсної спроможності організацій соціальної сфери, а також значний запит на системну підтримку постраждалих осіб, проведення такого дослідження сприятиме створенню умов для вдосконалення існуючих механізмів реагування на домашнє насильство, що, зрештою, дозволить знизити рівень соціальної напруги, покращити якість життя постраждалих і зміцнити соціальну стабільність у країні.

Проблематика соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, була предметом уваги багатьох науковців. Соціальні аспекти досліджували Т. Алексєєнко [1, 2], Ю. Белікова [4], Т. Лях і Т. Спіріна [31, 32]; психологічні – О. Бондаренко [7], А. Шиделко [68], Л. Шимко [69]; соціологічні – О. Бойко [6]; правові – Н. Ліщук [30], Н. Стасюк [62], Г. Карпеченкова [26]. Діяльність неурядових організацій аналізували О. Дмитренко [14], Ю. Горемикіна [9, 10], Г. Скіпальська [57], які наголошували на необхідності міжсекторальної співпраці в системі підтримки постраждалих.

Об’єкт дослідження - діяльність організацій, що надають соціальні послуги особам, які постраждали від домашнього насильства.

Предмет дослідження - потенціал організацій, що надають соціальні послуги особам, постраждалим від домашнього насильства.

Мета дослідження: розробити та апробувати методику оцінювання потенціалу організацій, які надають соціальні послуги особам, які постраждали від домашнього насильства.

Для виконання поставленої мети було визначено наступні **завдання:**

1. Розкрити концептуальні засади діяльності організацій з надання соціальних послуг особам, які постраждали від домашнього насильства;
2. Визначити основні компоненти потенціалу організацій, що надають соціальні послуги особам, постраждалим від домашнього насильства;
3. Розробити методику оцінювання потенціалу організацій, які надають соціальні послуги постраждалим від домашнього насильства;
4. Провести за допомогою розробленої методики оцінювання потенціалу організації, що надає соціальні послуги постраждалим від домашнього насильства;
5. Надати за результатами оцінювання практичні рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності організацій, які працюють з постраждалими від домашнього насильства.

Для розв'язання поставлених завдань використано комплекс **методів дослідження:**

- *теоретичні*: аналіз наукової літератури, порівняння, узагальнення та систематизація;
- *емпіричні*: спостереження, бесіда, опитування;
- *методи математичної обробки даних*: кількісний і якісний аналіз отриманих даних та інтерпретація результатів дослідження.

База дослідження: Емпіричне дослідження було проведене у місті Київ на базі громадської організації «Асоціація експертів». У вибірку увійшли 56 респондентів обох статей віком від 25 до 58 років (1 керівник організації, 19 фахівців соціальної роботи, 22 психологи, 14 кейс-менеджерів). Дослідження проводилося у липні 2025 року в умовах воєнного стану.

Публікації за результатами дослідження. За результатами дослідження опубліковано тези на тему «Оцінювання потенціалу організацій, що надають послуги особам, що постраждали від домашнього насильства», які було озвучено та опубліковано у межах IX Міжнародної мультидисциплінарної студентської наукової конференції «Розвиток суспільства та науки в умовах цифрової трансформації», яка відбулася 31 жовтня 2025 року у місті Тернопіль, Україна. За результатами публікації отримано сертифікат (Додаток Г).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 81 сторінку, із яких 69 сторінок основного тексту. Робота містить 9 таблиць та 11 рисунків. Перелік посилань складається із 71 найменування. Робота містить 4 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНЮВАННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ОСОБАМ, ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

1.1. Сутність та особливості соціальних послуг для постраждалих від домашнього насильства

Відповідно до статті першої Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» *домашнє насильство - діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь [43].*

Соціальні послуги, спрямовані на підтримку осіб, які пережили домашнє насильство, розглядаються сучасними дослідниками як комплекс заходів, що має на меті не лише усунення безпосередніх наслідків травматичного досвіду, а й створення умов для відновлення особистісної автономії, соціальної безпеки та цілісної інтеграції людини у спільноту. У вітчизняній науці ключовою підставою для визначення сутності таких послуг слугує принцип людиноцентризму, який передбачає врахування індивідуальних потреб, прав та свобод отримувача допомоги. На думку Т. Ф. Алексєнко, домінантним критерієм їхньої якості виступає здатність фахівців поєднувати реабілітаційні й превентивні методи, забезпечуючи сталу підтримку впродовж усього періоду подолання наслідків насильства [1].

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги» *соціальні послуги - дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають* [49].

Поняття «соціальні послуги» у сфері протидії домашньому насильству охоплює широкий спектр інтервенцій: від кризового та екстреного втручання до довгострокового соціального супроводу, психологічної терапії, правового консультування та соціально-економічної реінтеграції. У цьому контексті Ю. В. Белікова зазначає, що першочерговим завданням є вчасне виявлення «невидимих» потреб постраждалих, зокрема потреби у безпечному житлі, доступі до медичних послуг і підтримці мережі близьких [4]. Паралельно з цим наголошується на важливості чітких алгоритмів дій міждисциплінарних команд, які гарантують безперервність допомоги на всіх етапах – від первинної оцінки до посткризового супроводу. У свою чергу, О. В. Бойко акцентує на соціологічному вимірі феномену домашнього насильства, підкреслюючи, що ефективність надання послуг значною мірою залежить від здатності організацій адаптувати інтервенції до конкретних культурних і соціально-економічних умов громади [6]. Домашнє насильство, будучи багатоаспектним явищем, породжує широкий спектр вторинних проблем: соціальну ізоляцію, економічну залежність, морально-психологічне виснаження. Відтак, структура послуг повинна бути гнучкою та різнорівневою, аби охопити як базові потреби (житло, безпека), так і глибинні індивідуальні запити, пов'язані з відновленням самооцінки та соціального статусу отримувачів допомоги.

Правовий аспект соціальних послуг, зауважує О. С. Бондаренко, невід'ємно пов'язаний із захистом прав постраждалих та забезпеченням механізмів притягнення кривдників до відповідальності [7]. На етапі кризового втручання ключовою дією є своєчасне інформування постраждалої особи про її законні права й доступні юридичні інструменти. Завдяки налагодженій співпраці соціальних служб з поліцією та судами можливо створити «єдиний фронт» реагування, що мінімізує повторну віктимізацію та зміцнює довіру до інституцій.

Інституційна спроможність організацій громадянського суспільства активно досліджується О. А. Дмитренко, яка підкреслює, що багаторівнева модель взаємодії держави й «третій сектор» дозволяє поширювати інноваційні підходи до супроводу постраждалих і забезпечує мобільність реагування на виклики воєнного часу [14]. Умови воєнного стану, зростання внутрішнього переміщення населення та загальне підвищення рівня насильницьких практик зумовили потребу у адаптації існуючих стандартів послуг. Запроваджуються мобільні бригади соціально-психологічної допомоги, які на місці здійснюють первинну діагностику ризиків, надають кризові консультації та забезпечують евакуацію постраждалих у безпечний простір [22].

Фінансово-економічний вимір проблеми висвітлює аналітичний звіт «Економічні наслідки насильства щодо жінок в Україні», де наголошено, що прямі та непрямі витрати держави на подолання насильства суттєво перевищують витрати на превентивні програми [19]. Відтак, інвестиції у розбудову системи соціальних послуг слід розглядати не лише крізь призму гуманітарних зобов'язань держави, а й як економічно доцільний інструмент зменшення довгострокових втрат. Питання стандартизації послуг, на думку С. Павлиш, має вирішальне значення для забезпечення єдиної якості допомоги незалежно від територіального чи інституційного рівня її надання [60]. Стандарти задають чіткі критерії щодо кадрового складу, матеріально-технічного забезпечення, етичних принципів роботи з клієнтами та механізмів моніторингу ефективності. Водночас у процесі імплементації міжнародних норм потрібно зважати на місцеві особливості та ресурси.

Дослідники Т. Лях та Т. Спіріна доводять, що соціальні послуги набувають максимальної дієвості, коли базуються на попередньому оцінюванні потреб громади та інтегрують принципи міждисциплінарної взаємодії [31]. Методичні підходи авторів передбачають активне залучення представників місцевого самоврядування, медичних і освітніх закладів, поліції та громадських організацій до вироблення спільних протоколів реагування. Така «мережева» модель розширює доступ постраждалих до допомоги, скорочує час її отримання та

посилює профілактичний компонент. У свою чергу В. Нестерчук у своїх працях розглядає домашнє насильство як міждисциплінарний феномен соціальної роботи, підкреслюючи, що ефективні послуги мають поєднувати соціально-педагогічні, психологічні та правові інтервенції [36]. Зокрема, акцент робиться на необхідності освітніх програм для постраждалих, спрямованих на підвищення правової обізнаності, розвиток економічної самостійності та формування нових моделей безпечної поведінки.

Дослідниця Г. Б. Скіпальська наголошує на партнерстві державних і громадських структур як визначальній умові розширення доступу до послуг, особливо у кризових регіонах [57]. Доведено, що фокус на міжсекторальних угодах сприяє мобілізації додаткових ресурсів, спрощує логістику надання допомоги та забезпечує прозорість фінансових потоків. У межах таких партнерств реалізуються програми підготовки кадрів, супервізії та обміну найкращими практиками. У контексті етичних стандартів професійної допомоги, Т. Семигіна підкреслює необхідність дотримання принципів конфіденційності, самовизначення клієнта та культурної чутливості [56]. Значущою є також вимога неупередженості – сервіс повинен ґрунтуватися на рівному доступі, що особливо актуально для вразливих груп жінок-мігранток і внутрішньо переміщених осіб. Дотримання етичних норм підвищує ступінь довіри до організації та мінімізує ризики повторної травматизації.

Визначаючи сутність соціальних послуг для осіб, постраждалих від домашнього насильства, необхідно враховувати їхню багатоаспектну природу, що поєднує соціально-педагогічні, психологічні, правові та економічні інтервенції. В працях науковців дедалі більшого поширення набуває концепція «трирівневого реагування», де первинний рівень охоплює оперативне забезпечення базової безпеки та кризових потреб, вторинний – комплексний супровід і відновлення функціональної самостійності, а третинний – довгострокова соціально-економічна реінтеграція та профілактика повторної віктимізації. Розроблення цієї моделі зумовлене аналізом типових траєкторій виходу з насильницьких відносин, описаних у новітніх соціальних дослідженнях, де наголошено, що без поетапної

підтримки постраждали часто повертаються у коло насильства, не маючи достатнього ресурсу для стійкої самостійності [9].

Досліди Н. М. Черкашиної висвітлюють категорію «соціально-педагогічна підтримка» як синтез освітньої, виховної та соціальної допомоги, що забезпечує формування життєвих компетенцій і правової обізнаності постраждалих [66]. Авторка зауважує, що включення педагогічного компонента у програми підтримки допомагає жінкам переусвідомити соціальні ролі та набуті здатності протистояти дискримінаційним моделям поведінки у майбутньому.

Суттєвий внесок у розуміння особливостей соціальних послуг робить соціально-психологічний вимір. Метою програм психологічного супроводу є формування безпечної прив'язаності, реконструкція позитивної самооцінки та розвиток навичок регуляції емоцій. Н. Ю. Максимова та К. Л. Мілютіна підкреслюють важливість групових терапевтичних форматів, які створюють для постраждалих жінок простір «соціального дзеркала», де через взаємний обмін досвідом відбувається відновлення почуття власної цінності [33]. У контексті роботи з дітьми, що стали свідками насильства, автори пропонують інтегрувати ігрові терапевтичні методики, спрямовані на редукцію травматичних уявлень та нормалізацію емоційного стану.

У контексті методології надання послуг особливе значення надається інтеграції принципів травмофокусованого підходу, що передбачає безумовне визнання досвіду насильства як визначальної детермінанти поточних потреб клієнтки. З огляду на зазначене, І. Боде підкреслює необхідність адаптації класичних європейських стандартів соціальної роботи до культурних особливостей та ментальних стереотипів кожної громади, аби забезпечити кращу прийнятність допомоги та мінімізувати бар'єри звернення [5]. У практиці українських організацій цей підхід втілюється через введення «гнучких маршрутів» – індивідуалізованих планів супроводу, що регулярно коригуються на основі оцінки змін у життєвій ситуації отримувача послуг.

Важливим елементом системи підтримки є управлінська структура організацій, які надають допомогу. Дослідження О. В. Березіна та колег

демонструє, що оптимальної ефективності досягають ті установи, де функціонує проектно-цільова модель менеджменту, яка забезпечує чіткий розподіл ролей, прозорість бюджетування та механізми зовнішньої підзвітності перед донорськими структурами [3]. Така модель дозволяє гнучко перерозподіляти ресурси у відповідь на пікові навантаження, що особливо актуально в умовах воєнного стану, коли кількість звернень суттєво збільшується.

Окрему увагу дослідники приділяють проблемі інституційних бар'єрів. Як зазначає Ю. В. Горемикіна, в Україні досі спостерігається фрагментованість нормативно-правової бази, що регулює діяльність недержавних провайдерів соціальних послуг, унаслідок чого виникають складнощі з контрастуванням та довгостроковим фінансуванням програм підтримки [10]. Для подолання таких обмежень пропонується впровадження механізмів соціального замовлення та державно-приватного партнерства, які вже довели свою результативність у сфері надання послуг людям з інвалідністю та особам похилого віку [11].

Економічний аспект сутності соціальних послуг виявляється через оцінку їхньої віддачі у довгостроковій перспективі. Дослідження О. Давидюк підтверджує, що адресні програми грошової підтримки постраждалих жінок у поєднанні з професійною перепідготовкою та мікрокредитуванням значно скорочують цикли залежності від державної соціальної допомоги [12]. На цій підставі пропонується інтеграція фінансової освіти та підтримки мікробізнесу в стандартні пакети соціальних послуг для жертв насильства, що дозволить посилити їхню економічну автономію та знизити ризик повернення до кривдника через матеріальну залежність. На стратегічному рівні розвиток системи підтримки неможливий без формування державної політики, у центрі якої – профілактика та нульова толерантність до будь-яких проявів насильства. Г. В. Карпеченкова обґрунтовує, що ефективна державна політика має поєднувати регулятивні інструменти (криміналізація діянь, захисні приписи) зі стимулюючими – грантовими програмами для громадських організацій, що розширюють мережу кризових центрів і притулків [26]. Запобіжна логіка заходів демонструє економічну

ефективність, адже витрати на оперативне втручання значно менші, ніж витрати системи охорони здоров'я та правосуддя у випадку хронічного насильства.

Зорієнтованість на громаду є ще однією ключовою характеристикою сучасних соціальних послуг. Л. Ю. Полівко та Т. В. Карамушка доводять, що низові ініціативи, зорієнтовані на сусідську підтримку та активізацію волонтерського ресурсу, створюють додаткові канали раннього виявлення випадків насильства та сприяють формуванню безпечного середовища [40]. У практиці це виливається у створення локальних «пунктів довіри» – невеликих інформаційних хабів при бібліотеках, школах чи релігійних громадах, де можна отримати первинну консультацію та анонімно звернутися по допомогу.

Не менш важливою особливістю є цифровізація сервісів. У дослідженні І. В. Мещана підкреслюється, що онлайн-інструменти (чати швидкої допомоги, мобільні додатки з кнопкою екстреного виклику, дистанційні групи підтримки) підвищують доступність послуг у віддалених районах та для осіб, які з міркувань безпеки не можуть фізично відвідувати центри підтримки [34]. Водночас упровадження цифрових рішень ставить вимоги до захисту персональних даних і кібербезпеки, що має бути враховано в оновлених стандартах надання послуг.

Однією з актуальних тенденцій, на яку вказують Л. Ю. Полівко та Г. Б. Скіпальська, є залучення громадських організацій до підтримки у воєнний період, коли державні служби перевантажені [41]. Практика показує, що мобільні мультидисциплінарні бригади, які виїжджають до прифронтових громад, не лише надають кризову допомогу, а й проводять тренінги для місцевих волонтерів, формуючи базу знань і навичок для подальшої самоорганізації громади.

Міжнародний досвід підтверджує ефективність комплексних послуг. Систематичний огляд стандартів надання допомоги у країнах ЄС засвідчує, що поєднання кризового притулку, швидкого доступу до правової допомоги та інтенсивної психотерапевтичної роботи протягом перших шести місяців після виходу з насильницьких стосунків вдвічі знижує ризик рецидиву [60]. Українські фахівці поступово імплементують подібні підходи, адаптуючи їх до національного законодавчого поля та економічних реалій. І, нарешті, стандарти кризового та

екстреного втручання, затверджені наказами Міністерства соціальної політики, визначають чіткі часові рамки реагування, алгоритми взаємодії суб'єктів та мінімальні вимоги до фахівців, залучених до надання послуг [48]. Саме регламентованість процедур забезпечує прозору відповідальність і унеможливорює довільне тлумачення дій у критичних ситуаціях.

Отже, сутність соціальних послуг для постраждалих від домашнього насильства полягає у цілісній системі багаторівневих інтервенцій, що інтегрують кризову підтримку, довгостроковий супровід, правовий захист і соціально-економічну реінтеграцію. Особливості цих послуг визначаються міжсекторальною взаємодією, стандартизованими підходами до якості, етичними принципами професійної діяльності та здатністю організацій адаптуватися до сучасних викликів, зокрема до умов воєнного стану. Розбудова стійкої системи підтримки вимагає постійного моніторингу потреб, залучення міждисциплінарних команд і впровадження інноваційних моделей співпраці, що у перспективі забезпечить зменшення рівня насильства та підвищення добробуту суспільства загалом.

1.2. Теоретичні підходи до визначення та оцінювання потенціалу організацій, які працюють з особами, постраждалими від насильства

Організаційний потенціал – це один з видів нематеріальних активів підприємства поряд з матеріальними активами. В даний час спостерігається відмова від парадигми максимізації доходів та прибутку, і перехід до парадигми стійкого розвитку підприємства, за рахунок чого можливо забезпечити тривалий успіх (Мартусенко І.В., Бойківська Г.М.).

В науковій літературі із відповідної проблематики дефініції інституційної/інституціональної спроможності часто застосовується авторами досить довільно, без акценту на термінологічних відмінностях. Втім, слід зазначити, що у даних понять все ж є притаманні їм властивості, на які звертають увагу Н. Колісніченко та М. Войновський у статті про особливості визначення інституційної та інституціональної спроможності місцевого самоврядування.

«Інституціональна спроможність місцевого самоврядування – спроможність інституцій (органів) місцевого самоврядування. Інституційна спроможність включає в себе інституціональну. Відтак, під нею ми розумітимемо як спроможність всього інституту місцевого самоврядування, так і його органів (інституцій)». У своїй аргументації розмежування значення вказаних понять дослідники апелюють до змістовного наповнення явища інституціональності та його номіналізації: «інституціональний (від «інституція», англ. institution) – офіційно затверджений, встановлений, закріплений у своєму суспільному статусі; пов’язаний із такою організацією суспільних відносин, яка базується на певних нормах і правилах життєдіяльності й поведінки людей». Подібний підхід до розуміння визначення понять може мати право на існування, втім ми більшою мірою поділяємо підхід О. Рось, яка посилається на приклади застосування термінології щодо інституційної/інституціональної спроможності у документації міжнародних організацій. На її думку, «“інституційна спроможність” відповідає англійському терміну «institutional capacity», тобто інституційна спроможність стосується не інституту, а інституцій» [55].

З огляду на наведені підходи стає очевидним, що організаційний потенціал не зводиться лише до сукупності наявних ресурсів чи формальної структури управління. Він відображає реальну здатність організації забезпечувати сталі результати, адаптуватися до змін та гарантувати якість надання послуг. Саме тому в сучасних дослідженнях зростає увага до оцінювання не тільки інституційної чи інституціональної спроможності, але й до якості функціональних процесів, що забезпечують ефективність діяльності організації. У цьому контексті оцінювання потенціалу передбачає комплексний аналіз управлінських, кадрових, інформаційних, матеріально-технічних і нормативних складових, а також перевірку того, наскільки ці компоненти здатні забезпечити стабільність і результативність роботи відповідно до визначених стандартів якості. Якість у соціальній сфері трактується не лише як відповідність встановленим нормам, але і як спроможність організації забезпечувати доступні, безпечні, ефективні й орієнтовані на потреби клієнта послуги. Відповідно, оцінювання організаційного

потенціалу стає інтегральним інструментом, що поєднує аналіз ресурсів, оцінку процесів і вимірювання результатів діяльності. Воно дозволяє визначити сильні та слабкі сторони організації, встановити рівень її відповідності критеріям якості, а також окреслити напрями розвитку, необхідні для підвищення спроможності установ, які працюють з особами, постраждалими від домашнього насильства. У такий спосіб понятійний апарат інституційної та інституціональної спроможності органічно поєднується з сучасними підходами до управління якістю соціальних послуг та забезпеченням їх результативності.

Теоретичні засади оцінювання потенціалу організацій, які надають допомогу особам, постраждалим від насильства, спираються на поєднання класичних концепцій соціальної роботи, менеджменту неприбуткових організацій і міждисциплінарних підходів до оцінки інституційної спроможності. Витоки сучасного бачення потенціалу простежуються у ранніх працях із менеджменту соціальних послуг, де провідним критерієм успішності приймалося ресурсне забезпечення. Проте подальший розвиток науки трансформував цей одновимірний підхід у багатовекторну модель, у межах якої потенціал тлумачиться як сукупна здатність організації забезпечувати безперервний і якісний сервіс, адаптуючись до динамічних викликів зовнішнього середовища та потреб клієнтів. На думку Г. В. Карпеченкової, дослідниці державної політики у сфері запобігання домашньому насильству, потенціал визначається крізь призму системної збалансованості трьох блоків: нормативно-правового, ресурсно-кадрового та стратегічного, причому останній охоплює гнучкість управлінських рішень і здатність до інновацій [26]. У межах цієї концепції оцінювання спроможності організації передбачає порівняльний аналіз її формальних характеристик із реальними практиками, що дозволяє виявити розрив між «декларованим» і «практичним» потенціалом.

Розширюючи управлінську складову, О. В. Березін та співавтори розглядають потенціал як інтегральний показник ефективності управління проєктним циклом соціальної послуги – від ідентифікації проблеми до моніторингу результатів – наголошуючи, що ключову роль відіграє система зворотного зв'язку з отримувачами допомоги [3]. Цей зворотний зв'язок постає не лише інструментом

оцінки якості, а й механізмом формування лояльності клієнтів, який, у свою чергу, посилює соціальний капітал організації.

У концепції громадоцентричного менеджменту Л. Ю. Полівко – П. Т. Карамушки потенціал трактовано як спроможність залучати та утримувати локальні ресурси, активізуючи волонтерські мережі й налагоджуючи горизонтальні партнерства з іншими стейкхолдерами громади [40]. У цьому підході критерієм ефективності стає ступінь «кореневої» інтегрованості організації, що забезпечує швидкий обмін інформацією й зменшує трансакційні витрати при реагуванні на кризи. Натомість Ю. В. Горемикіна обґрунтовує необхідність виокремлення нормативно-інституційного компонента потенціалу, підкреслюючи, що законодавча фрагментарність та відсутність сталих механізмів державного контракування призводять до «інституційної вразливості» недержавних провайдерів послуг [10]. У результаті оцінка потенціалу має враховувати не тільки внутрішні ресурси, а й стабільність зовнішніх фінансових та правових потоків, що створюють для організації передбачуване поле діяльності.

Міжнародні орієнтири задає підхід, який у працях С. Павлиш описано як «стандартно-адаптаційний» – поєднання жорстких рамок мінімальних стандартів з умовою їхньої ситуаційної адаптації до локального контексту [60]. Потенціал у такій моделі визначається здатністю організації «перекладати» універсальні стандарти на мову конкретної громади, не втрачаючи при цьому вимог до якості й етичних норм. Оцінювання здійснюється шляхом аудиту процедур і аналізу кейс-менеджерських рішень, що демонструють, як стандарти працюють у реальному середовищі. На думку О. А. Дмитренко, інституційну спроможність організацій громадянського суспільства формує комбінація гнучких механізмів самоорганізації та мережевих стратегій мобілізації донорських ресурсів, які підвищують стійкість у періоди фінансових або суспільних потрясінь [14]. Ця точка зору розширює уявлення про потенціал, включаючи в нього «мережеву вагу» організації – кількість та якість її партнерських взаємин, здатність брати участь у спільних грантових ініціативах.

Соціально-психологічний вимір потенціалу висвітлює Н. Ю. Максимова, яка доводить, що результативність інтервенцій прямо залежить від емоційної компетентності фахівців і рівня уникнення професійного вигорання [33]. У цьому контексті потенціал організації віддзеркалює не лише кваліфікаційні характеристики персоналу, а й наявність систем регулярної супервізії, психологічної підтримки та можливостей для професійного розвитку. Економічний ракурс проблеми подає О. Давидюк, акцентуючи на інтеграції фінансових інструментів у пакети соціальних послуг: адресні субсидії, мікрокредитні лінії та тренінги з фінансової грамотності, що підвищують економічну автономію клієнток [12]. Відповідно, потенціал тлумачиться як здатність організації генерувати сталі фінансові рішення для своїх клієнтів, зменшуючи їхню довготривалу залежність від благодійної допомоги.

Концепція «травмофокусованого менеджменту», запропонована І. Бодє, переводить акцент із ресурсо-орієнтованого на процесно-орієнтований підхід: потенціал вважається достатнім, коли структура організації дозволяє інтегрувати травмоінформовані практики у всі стадії сервісу – від первинного контакту до етапу реінтеграції [5]. Оцінювання у цій рамці проводиться через аналіз процедур конфіденційності, безпечної комунікації та участі клієнтів у плануванні власної траєкторії допомоги. Інклюзивність як критерій потенціалу обґрунтовує Т. Лях, зазначаючи, що багаторівневі механізми участі клієнтів у прийнятті рішень підвищують клієнтоорієнтованість і забезпечують відповідність послуг реальним потребам громади [31]. Потенціал оцінюється через наявність інструментів зворотного зв'язку, громадських рад при центрах допомоги та регулярні публічні звіти про виконання рекомендацій користувачів сервісу. Нарешті, В. Нестерчук розглядає потенціал як «педагогічну компетентність» організації, що проявляється у здатності навчати клієнтів навичкам безпечної поведінки й критичної оцінки насильницьких моделей, формуючи цим самим довготривалий профілактичний ефект [36]. У такій перспективі оцінювання здійснюється через показники навчальної активності: кількість і зміст тренінгів для клієнтів, рівень засвоєння матеріалу та поведінкові зміни у постінтервенційний період.

Подальший розвиток теоретичних підходів до оцінювання потенціалу організацій, що допомагають особам, постраждалим від насильства, дедалі частіше ґрунтується на принципах результативності та вимірювання соціального впливу. Концепція «outcome-based management», адаптована до соціальної сфери, розглядає потенціал як здатність установи не лише забезпечувати процеси, а й досягати вимірюваних змін у стані благополуччя клієнтів, що фіксуються за допомогою системи індикаторів коротко-, середньо- та довгострокового рівнів [18]. У межах цього підходу оцінювання передбачає порівняння базових і постінтервенційних показників, зокрема рівня психологічної тривожності, доступу до стабільного житла та економічної автономії. Вивчення організаційного потенціалу через призму циклу «спроможність – ефект» набуло подальшого розвитку в роботах, присвячених мобільним бригадам соціально-психологічної допомоги. Методичний посібник із забезпечення їхньої діяльності пропонує використовувати інтегральний індекс спроможності, який об'єднує кадрову готовність, матеріально-технічну забезпеченість і швидкість реагування на кризові звернення [22]. Такий індекс підвищує точність моніторингу й дозволяє своєчасно виявляти «вузькі місця» у логістиці або комунікації з екстреними службами.

Особливу вагу в теорії оцінки потенціалу має підхід «evidence-informed practice», що передбачає систематичне використання наукових доказів і даних власного моніторингу для коригування послуг. Впровадження організаціями цикли безперервного поліпшення PDCA (Plan-Do-Check-Act) дозволяє адаптувати соціальні інтервенції під динамічні потреби клієнтів [24]. Саме на етапі «Check» клієнтські опитування, фокус-групи та аналіз адміністративних даних допомагають об'єктивно відстежувати результативність і трансформувати алгоритми роботи.

Для недержавного сектору ключовим чинником потенціалу постає якість управління волонтерськими ресурсами. Дослідження розвитку НДО у соціальній сфері демонструє, що стабільні програми рекрутингу й наставництва волонтерів корелюють із вищими показниками клієнтської задоволеності та розширенням охоплення послуг [28]. Це пояснюється тим, що досвідчені волонтери виконують роль «провідників» між професійною командою та громадою, забезпечуючи

культурну й мовну чутливість сервісів. На основі аналізу попередніх джерел стає очевидно, що у сучасних концепціях потенціалу зростає значення цифрової інфраструктури можливість організації інтегрувати захищені онлайн-платформи для дистанційного консультування й екстрені «гарячі кнопки» стає маркером технологічної спроможності та одним із визначальних критеріїв оцінювання. Показником зрілості цифрових сервісів слугує швидкість обробки електронних звернень, наявність протоколів кібербезпеки й відповідність нормативам захисту персональних даних.

Період воєнного стану висуває додаткові вимоги до гнучкості організаційної структури. У збірнику матеріалів VII міжнародної конференції з розвитку соціальної роботи підкреслено, що потенціал вимірюється здатністю провайдера швидко переходити від стаціонарних форматів до мобільних і дистанційних, забезпечуючи безпечну евакуацію постраждалих та координацію з військово-цивільними адміністраціями [41]. У цьому контексті критично важливими стають наявність кризових резервів і тренуваність персоналу до роботи в умовах обмеженого доступу до ресурсів. Фінансова стійкість залишається фундаментальною складовою потенціалу. Законодавчі інструменти, зокрема можливість укладати довгострокові контракти з державною системою соціального замовлення, знижують ризик переривання послуг у критичні періоди, що прямо впливає на прогнозованість допомоги та довіру клієнтів [42]. Крім того, накази Мінсоцполітики про державні стандарти соціальних послуг запроваджують мінімальну обов'язкову «фінансову рамку», затверджуючи нормативи витрат на одного отримувача, що створює універсальний орієнтир для оцінювання бюджетної спроможності установ [45]. Оцінювання потенціалу неможливе без врахування етичного компоненту. Державно затверджений стандарт кризового та екстреного втручання висуває вимогу забезпечувати добровільність участі клієнта, інформовану згоду й конфіденційність даних, а отже, смислове ядро потенціалу включає готовність організації впроваджувати етичні коди й механізми незалежного розгляду скарг [48]. Наявність таких механізмів свідчить про високу організаційну зрілість і здатність до саморегуляції.

Сучасні теорії потенціалу також охоплюють показники професійної ідентичності персоналу. Постійний процес професійної рефлексії, участь у наукових заходах і публікаційна активність співробітників прямо підвищують конкурентоздатність організації на грантовому ринку та її спроможність залучати інноваційні підходи [55]. Відповідно, оцінювання потенціалу передбачає аналіз портфеля підвищення кваліфікації персоналу та показники його науково-методичної продуктивності. І, нарешті, кримінологічний ракурс потенціалу увиразнює необхідність тісної взаємодії організацій із правоохоронними органами. Дисертаційне дослідження Н. А. Стасюк демонструє, що провайдери, які впроваджують спільні модулі навчання з поліцією й судами, демонструють вищий рівень ефективності захисту клієнток, зокрема завдяки синхронізації процедур отримання захисних приписів і поновлення в правах [62]. Тому у практиці оцінювання пропонується використовувати показник «коефіцієнт процесуальної взаємодії» – частку випадків, у яких соціальний супровід супроводжується оперативним правозастосуванням.

Індикатори потенціалу організації – це ключові показники (ресурси та можливості), що відображають її спроможність досягати цілей, які включають виробничий (обладнання, потужності), фінансовий (капітал, прибуток), інноваційний (ідеї, розробки), трудовий (знання, навички персоналу), технологічний (патенти, технології), інформаційний та ринковий (конкурентоспроможність) потенціал, оцінюючи її стійкість та розвиток.

Проблематика оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування залишається однією з центральних у сучасному науковому й практичному дискурсі. Поняття «потенціал» трактується як інтегральна здатність установи забезпечувати безперервну, якісну та етично вивірену допомогу вразливим групам, гнучко реагуючи на структурні зміни зовнішнього середовища. У структурі соціальної держави таке оцінювання виконує подвійну функцію: гарантує адресату послуг базові стандарти безпеки та водночас слугує індикатором ефективності використання публічних і донорських ресурсів. Систематизація наукових поглядів виявляє цілу низку методологічних, правових і управлінських проблем, які

ускладнюють формування об'єктивної картини спроможності установ, водночас окреслюючи перспективні вектори розвитку (табл. 1.1):

Таблиця 1.1

Проблеми оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування

№	Проблема	Суть проблеми
1	Нормативно-правова фрагментація	Відсутність узгоджених механізмів соціального замовлення, колізії між законодавчими актами, розпорошеність повноважень [9], [43]
2	Методологічна непослідовність	Відсутність уніфікованих національних індикаторів оцінки, розбіжність між підходами міжнародних партнерів і національних практик [60]
3	Інформаційні розриви	Брак достовірної статистики, відсутність обліку «невидимих» звернень, слабка інтеграція польових даних у централізовані системи [4], [22]
4	Нестабільність фінансування	Залежність від короткотермінових грантів, брак інституційної підтримки та державного співфінансування [12], [42]
5	Кадрова вразливість	Високий рівень професійного вигорання, нестача супервізії та програм професійного розвитку [33], [54]
6	Цифровий розрив і загроза конфіденційності	Використання незахищених комунікаційних платформ, недотримання вимог кібербезпеки [34]

У таблиці 1.1 показано, що першу групу проблем становить нормативно-правова фрагментація. Існуюча законодавча база щодо протидії домашньому насильству містить численні колізії, що ускладнює укладання довгострокових контрактів між державою та недержавними провайдерами послуг – на це вказано у соціально-економічному аналізі Ю. В. Горемикіної [9]. Прийняття Закону «Про запобігання та протидію домашньому насильству» закріпило основні терміни й процедури, однак механізми їх фінансування залишилися розпорошеними між різними відомствами, що стримує практичне використання інструментів державного соціального замовлення – проблема деталізована у галузевих коментарях до закону [43]. Унаслідок цього потенціал організацій часто оцінюється за формальними ознаками реєстрації та наявності ліцензій, а не за реальними сервісними можливостями.

Другою системною перепорою є методологічна непослідовність інструментів вимірювання. В Україні паралельно функціонують кілька шкал та опитувальників, розроблених міжнародними партнерами, однак узгоджені національні індикатори якості досі не схвалено. На думку С. Павлиш, відсутність загальнообов'язкових мінімальних стандартів уніфікованого моніторингу зумовлює ситуацію, коли результати різних аудитів стають непорівнюваними, що знижує доказову вартість рекомендацій для регуляторів [60]. Без методичної єдності організації вимушені покладатися на внутрішні процедури самооцінки, які не завжди відповідають принципам валідності та надійності.

Третя група проблем пов'язана з інформаційними розривами та дефіцитом достовірних даних. Пілотні опитування постраждалих, проведені Ю. В. Беліковою, засвідчили, що клієнтки часто неофіційно звертаються по допомогу, не залишаючи письмових слідів, що спотворює статистику завантаженості сервісів [4]. Складність фіксації «невидимих» звернень унеможливорює точні розрахунки коефіцієнтів охоплення, а відтак – коректну оцінку потенціалу. Запровадження мобільних бригад, як запропоновано у методичному посібнику Н. В. Федорович та колег, частково зменшує цю прогалину, однак потребує інтеграції польових даних у централізовані бази [22].

Четвертий блок бар'єрів стосується фінансової стійкості. В аналітичному огляді О. Р. Давидюк показано, що переважна частина недержавних центрів існує завдяки короткотерміновим грантовим проектам, що не забезпечує довгострокового планування та інвестицій у професійний розвиток персоналу [12]. В умовах воєнного стану донорські фонди переорієнтовуються на інші пріоритети, і це підсилює ризик скорочення послуг саме тоді, коли попит на них зростає. Відсутність стабільних бюджетних трансфертів підриває здатність організацій інвестувати у модернізацію й цифрову безпеку, які сьогодні є ключовими компонентами потенціалу.

П'ята проблема стосується кадрових ризиків. Наукові спостереження Н. Ю. Максимової й К. Л. Мілютіної доводять, що висока емоційна напруга роботи з постраждалими від насильства, поєднана з недостатніми програмами супервізії,

призводить до швидкого професійного вигорання та плинності кадрів, що стримує формування командної пам'яті та сталість сервісів [33]. Третина опитаних фахівців повідомляє про відсутність регулярних тренінгів з профілактики стресу, що безпосередньо зменшує їхню ефективність, а отже, й потенціал установи.

Шоста перешкода пов'язана з цифровим розривом і питаннями конфіденційності. Вдосконалення онлайн-платформ відбувається хаотично й часто без урахування вимог кіберзахисту персональних даних, що створює ризики вторинної віктимізації клієнток через витоки чутливої інформації. Організації, не маючи коштів на професійні рішення, використовують відкриті месенджери, де відсутні сертифіковані протоколи шифрування, що обмежує їхню технологічну спроможність. Попри окреслені проблеми, існує низка перспектив, здатних посилити методи та практику оцінювання потенціалу. Насамперед імплементація державних стандартів соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах створює нормативну базу для єдиного індикативного набору показників [45]. Наявність гармонізованих критеріїв відкриває можливості для порівняльного аналізу, ранжування установ і формування рейтингів прозорості.

Другою перспективою виступає перехід до оцінювання соціального впливу на основі логіки результативних ланцюгів «inputs – outputs – outcomes – impact». Г. В. Карпеченкова пропонує використовувати багатофазні панельні дослідження, що відстежують довгострокові зміни у життєвій траєкторії клієнток, зокрема рівень повторних звернень та економічну самостійність після завершення програми допомоги [26]. Така методологія дозволяє перемістити фокус із кількісних показників охоплення на якісні ефекти, що відображають справжню спроможність установи змінювати ситуацію отримувача.

Третій напрям відкривається завдяки мережевому управлінню. О. А. Дмитренко довела, що організації, інтегровані в кластери громадських ініціатив і партнерські коаліції, демонструють вищі значення індикаторів стійкості завдяки диверсифікації джерел фінансування та спільному використанню ресурсів [14]. У моделі мережевого оцінювання потенціал аналізується не тільки на рівні окремої

установи, а як колективна здатність екосистеми акторів забезпечити безперервний ланцюг послуг.

Четверту перспективу формує цифрова трансформація. Методичні рекомендації мобільних бригад соціально-психологічної допомоги пропонують упровадження єдиної електронної картки клієнта з багаторівневим доступом для соціальних працівників, психологів і правоохоронців, що дає змогу синхронізувати дані та підвищити точність оцінювання інституційної спроможності через аналіз часу реагування й ефективності маршрутизації випадків [22].

П'ята перспектива полягає у розвитку фінансових інструментів соціального контрактування. Закон про Державний бюджет 2025 р. передбачає пілотні субвенції громадам на закупівлю послуг у недержавних провайдерів, що відкриває шлях до багаторічного планування та диверсифікації доходів установ [42]. Закріплення цієї практики сприятиме формуванню прозорих моделей оплати за результат, де оцінювання потенціалу негайно впливатиме на доступ до фінансування.

Шоста перспектива пов'язана з підсиленням кадрової складової через створення національної системи безперервного професійного розвитку. Професійні стандарти соціального працівника та фахівця із соціальної роботи окреслюють компетентності, що дозволяє встановлювати обов'язкові мінімальні вимоги й відслідковувати їх виконання в межах оцінювання потенціалу організації. Корисними можуть бути також концепції професійних функцій і ролей соціальних працівників [54]. Професійна сертифікація персоналу та регулярна супервізія формують базу довіри клієнтів і донорів, водночас забезпечуючи сталість сервісів.

І, нарешті, сьома перспектива стосується залучення громади до процесів самоаудиту. Т. Лях і Т. Спіріна продемонстрували, що інструменти партиципативного оцінювання, де отримувачі послуг беруть участь у формуванні критеріїв і перевірці їх дотримання, підвищують релевантність сервісів та прозорість управління [31]. Активне залучення клієнтів створює «колективну експертизу», яка доповнює формальні аудитні процедури і зменшує ризики упередженості (табл. 1.2):

Таблиця 1.2

Перспективи оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування

№	Перспектива	Суть перспективи
1	Стандартизація	Впровадження державних стандартів соціальних послуг, формування єдиних критеріїв для порівняльного оцінювання [45]
2	Орієнтація на соціальний вплив	Вимірювання результатів не лише за охопленням, а й за довгостроковими змінами у стані клієнтів [26]
3	Мережеве управління	Створення коаліцій, кластерів громадських організацій, що спільно надають безперервний спектр послуг [14]
4	Цифрова трансформація	Запровадження єдиної електронної картки клієнта, інтеграція даних між установами [22]
5	Соціальне контракування	Залучення недержавного сектору до виконання державних програм через публічні контракти й субвенції [42]
6	Професійна сертифікація і розвиток кадрів	Удосконалення системи підвищення кваліфікації, впровадження карт компетенцій, регулярна супервізія [54]

Підсумовуючи, оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування стикається з низкою глибинних проблем – від нормативної фрагментації та методологічної несумірності до нестабільності фінансування й кадрової вразливості. Водночас окреслені перспективи демонструють, що комплексна стандартизація, орієнтація на соціальний вплив, мережеві та цифрові інновації, а також розширення участі громади здатні радикально підвищити точність і практичну цінність діагностики спроможності установ. Реалізація цих підходів забезпечить прозорість, стійкість та результативність системи підтримки осіб, постраждалих від насильства, і зміцнить довіру суспільства до соціальних інституцій.

Висновки до першого розділу

У першому розділі описано теоретико-методологічні засади оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування, зокрема таких, що надають соціальні послуги особам, постраждалим від домашнього насильства. А саме, проаналізовано ключові категоріальні поняття, серед яких: «соціальні послуги», «організаційний потенціал», «інституційна спроможність», «оцінювання якості».

Згадано про важливість соціальної допомоги в умовах воєнного стану, наголошено на проблемі поєднання кризового, реабілітаційного, соціально-психологічного, правового та освітнього компонентів у наданні допомоги постраждалим від насильства.

Висвітлено сучасний погляд на потенціал як комплексну здатність організації забезпечувати сталість, якість і результативність допомоги, орієнтовану на потреби клієнтів. Акцентовано, що сучасне розуміння потенціалу охоплює ресурсно-кадрову, управлінську, цифрову, етичну, мережеву, нормативно-правову та соціально-інноваційну складові, які є взаємопов'язаними та взаємозалежними.

Розглянуто основні теоретичні підходи до оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування, а саме: ресурсний, результативний, мережевий, етичний, партисипативний, стандартно-адаптаційний та травмофокусований підходи. На основі аналізу наукових джерел та сучасних публікацій обґрунтовано, що кожен з цих підходів висвітлює окремий вимір спроможності організації – від наявності людських і матеріальних ресурсів до здатності трансформувати послуги під конкретні запити клієнтів у кризових ситуаціях.

Вказано основні проблеми, які ускладнюють об'єктивне оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування. А саме: нормативно-правова фрагментація та роз'єднаність регуляторного поля; методологічна розпорошеність індикаторів; нестача національних стандартів оцінки; обмеженість достовірної статистики через неофіційні звернення постраждалих; кадрова вразливість, пов'язана з емоційним вигоранням та недостатнім професійним супроводом;

цифрова нерівність та загроза конфіденційності персональних даних клієнтів; нестабільне фінансування, що унеможлиблює довгострокове стратегічне планування.

Окреслено перспективи удосконалення системи оцінювання потенціалу, зокрема: впровадження єдиних державних стандартів та уніфікованих показників; перехід до логіки оцінювання за соціальним впливом, а не лише охопленням; розвиток інструментів мережевого управління та міжорганізаційної взаємодії; цифрова трансформація сервісів та створення єдиної інформаційної платформи; розвиток системи соціального контракування та фінансової диверсифікації; сертифікація фахівців і формування національних систем безперервного професійного розвитку; розширення участі громади у процедурах оцінювання шляхом партисипативних підходів.

У підсумку зазначено, що потенціал організацій, які працюють з постраждалими від насильства, не можна розглядати ізольовано від контексту – нормативного, соціального, економічного та гуманітарного. Саме комплексне, багатовимірне та контекстуально-чутливе оцінювання здатне не лише забезпечити сталу ефективність функціонування таких організацій, а й гарантувати належний рівень допомоги для тих, хто її потребує найбільше.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ОЦІНЮВАННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ОСОБАМ, ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

2.1. Методика оцінювання потенціалу соціальних організацій, які працюють з постраждалими від домашнього насильства

Як зазначалося вище, оцінювання потенціалу організацій, що надають допомогу особам, постраждалим від домашнього насильства, є важливим завданням, необхідним для поліпшення якості надання відповідних соціальних послуг. Актуальність цього завдання посилюється в умовах війни, що сама по собі пов'язана із різким збільшенням масштабів насильства взагалі й в короткочасовій перспективі може призвести до збільшення поширеності домашнього насильства як наслідку пережитих українцями травм та постійного зазнавання загрози для життя та соціальної нестабільності.

В ході емпіричного дослідження була здійснена розробка методики оцінювання потенціалу організацій, які надають соціальні послуги особам, постраждалим від домашнього насильства, та перевірка її дієвості в діяльності однієї із установ, що надають відповідні послуги.

Мета застосування методики було визначено дослідження організаційних факторів, що забезпечують спроможність організації надавати якісні соціальні послуги особам, які постраждали від домашнього насильства.

Завданнями методики були визначені:

- 1) Зібрати інформацію про організацію, що надає соціальні послуги особам, постраждалим від домашнього насильства.
- 2) Визначити рівень ресурсного забезпечення організації.
- 3) Проаналізувати основні проблеми, з якими стикаються організації в процесі надання послуг.

4) Запропонувати рекомендації щодо підвищення ефективності роботи організацій на основі отриманих даних.

Оцінювання повинно дати відповідь на такі запитання:

1. Який ресурсний потенціал мають організації, що надають соціальні послуги постраждалим від домашнього насильства?
2. Які основні труднощі та бар'єри виникають у діяльності організації?
3. Які сильні сторони організації, що надає соціальні послуги особам, які постраждали від домашнього насильства?

Спираючись на теоретичний аналіз, представлений в розділі 1 роботи, основними індикаторами потенціалу організації були визначені індикатори, які вимірювались та вивчалися застосованими методиками:

- 1) кадровий потенціал;
- 2) ресурсний та матеріально-технічний потенціал;
- 3) організаційно-управлінський потенціал;
- 4) потенціал міжвідомчої взаємодії;
- 5) психологічний і професійно-операційний потенціал.

Для збору емпіричного матеріалу було використано авторські психодіагностичні анкети, адаптовані до потреб дослідження: анкета для керівника організації (Додаток А), анкета для фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів (Додаток Б), анкета для психологів (Додаток В), що дало отримати цілісне уявлення про різні рівні функціонування організації – управлінський, професійно-операційний та спеціалізований психологічний.

Анкета для керівника організації (Додаток А) спрямована на виявлення управлінського бачення потенціалу та стратегій розвитку організації. Питання стосувалися оцінки кадрових, фінансових та матеріальних ресурсів, співпраці з державними структурами, підготовленості фахівців, застосування стандартів якості послуг, наявності механізмів моніторингу ефективності, готовності до кризового реагування, а також визначення ключових труднощів і стратегічних напрямів розвитку. Такий набір питань дозволяє сформулювати управлінський

портрет організації та визначити її готовність до роботи у складних соціальних умовах.

Анкета для фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів (Додаток Б) зосереджувалася на вивченні практичного досвіду, умов праці, рівня професійної підготовки, наявності алгоритмів дій у кризових випадках, ефективності взаємодії з іншими службами, а також на визначенні бар'єрів у роботі. Окремий блок питань стосувався проблеми професійного вигорання та наявних форм супервізії й емоційної підтримки. Завдяки цьому виявляються чинники, які безпосередньо впливають на якість надання допомоги постраждалим.

Анкета для психологів (Додаток В) була спрямована на дослідження специфіки психологічної допомоги. Питання охоплювали напрями роботи (індивідуальна, групова, кризова підтримка), особливості оцінки стану клієнтів, складнощі, що виникають у процесі консультування, ефективні методики стабілізації емоційного стану жертв насильства, рівень міждисциплінарної співпраці, наявність ресурсів і часу для якісної роботи, участь у тренінгах, семінарах та супервізіях. Окремо увага приділялася механізмам подолання професійного вигорання та пропозиціям щодо вдосконалення системи психологічної допомоги.

Загалом, анкети відзначаються високим ступенем цілеспрямованості та відображають різні аспекти діяльності організації – від стратегічного управління до щоденної практики роботи з клієнтами. Вони доповнюють одна одну та створюють можливість побудови багатовимірної картини потенціалу організації.

Емпірична база була сформована у місті Київ на основі співпраці з громадською організацією Асоціація експертів із запобігання та протидії гендерно зумовленому насильству, яка здійснює практичну діяльність у сфері протидії домашньому насильству та надання комплексної допомоги постраждалим. У дослідженні взяли участь 56 респондентів віком від 25 до 58 років, серед яких – 1 керівник організації, 19 фахівців соціальної роботи, 22 психологи та 14 кейс-менеджерів. Такий розподіл вибірки дає можливість комплексно оцінити потенціал організації як з позиції управління та стратегічного розвитку, так і з точки зору

практичної реалізації послуг. Дослідження проводилося у липні 2025 року в умовах воєнного стану, що посилює актуальність теми, оскільки кризовий контекст вимагає від організацій максимальної мобілізації ресурсів і адаптивності.

Дослідження проводилося в умовах воєнного стану, що визначало додаткові організаційні вимоги. Опитування здійснювалося індивідуально в безпечних приміщеннях організації, а для частини учасників – дистанційно, з використанням захищених онлайн-платформ, що забезпечувало конфіденційність і психологічний комфорт респондентів. Перед початком опитування кожному учаснику надавалася інформація про цілі, завдання та добровільність участі, а також гарантувалася анонімність відповідей. Усі респонденти надали інформовану згоду на участь у дослідженні.

Тривалість опитування становила від 15 до 20 хвилин залежно від анкети та індивідуальної залученості учасника. Керівник організації відповідав на питання особисто, фахівці соціальної роботи та кейс-менеджери – переважно письмово, а психологи відповідали як у письмовій формі, так і в усній бесіді, коли це було необхідно для уточнення змісту відповідей. Такий підхід дозволив поєднати стандартизованість збору даних із гнучкістю у випадках, коли було необхідно глибше розкрити проблемні аспекти.

Обробка результатів здійснювалася з використанням кількісного та якісного аналізу. Кількісний аналіз дозволив виявити частотність відповідей, визначити розподіл поглядів респондентів щодо ключових параметрів потенціалу організації, а також узагальнити статистичні тенденції. Якісний аналіз застосовувався для інтерпретації відкритих відповідей, що містили розгорнуті коментарі учасників. Поєднання цих підходів забезпечило цілісність оцінки та надало можливість відтворити як загальні закономірності, так і індивідуальні особливості бачення учасників. У дослідженні забезпечувалася логічна єдність дослідження та можливість перевірки гіпотез щодо чинників і бар'єрів, які впливають на ефективність організаційної діяльності у сфері допомоги постраждалим від домашнього насильства.

Дослідження здійснювалося з дотриманням етичних принципів, що включають добровільність участі, право на відмову від відповідей на окремі питання, анонімність і конфіденційність отриманих даних. Респонденти отримали запевнення, що інформація буде використана виключно у наукових цілях, без ідентифікації окремих осіб. Також було враховано специфіку досліджуваної теми, пов'язаної з високим рівнем психологічної чутливості, тому формулювання питань мало коректний та нейтральний характер.

2.2. Результати експериментального дослідження потенціалу організацій соціальної сфери

Емпірична частина дослідження включала опитування керівника громадської організації, яка спеціалізується на наданні допомоги постраждалим від домашнього насильства. Для збору даних застосовано анкету, розроблену з метою вивчення управлінського бачення потенціалу організації, її ресурсного забезпечення, бар'єрів та стратегічних орієнтирів розвитку.

Відповідно до першого питання, що стосувалося оцінки загального потенціалу організації у сфері надання допомоги постраждалим від домашнього насильства, керівник зазначив, що інтегральний рівень становить близько 78%. Інтегральний показник 78% є отриманим у процесі заповнення ним структурованої анкети, де кожен блок оцінювався у відсотках відповідно до запропонованих критеріїв. Після заповнення анкети всі показники були нормалізовані та усереднені дослідником. Такий показник свідчить про сформовану операційну спроможність установи, яка забезпечує стабільне функціонування більшості процесів. Водночас визначено низку обмежень, насамперед у кадровому та фінансовому аспектах, що стримують можливість масштабування та довготривалого супроводу клієнтів.

Відповідно до другого питання, яке стосувалося переліку основних соціальних послуг, керівник окреслив, що найбільша частка припадає на кризове консультування (31% звернень), що пояснюється нагальною необхідністю стабілізації стану постраждалих у перші години після інциденту. Значною мірою

здійснюється кейс-менеджмент (22%), який охоплює міжвідомчу координацію та довготривалий супровід. 18% послуг пов'язані з індивідуальним плануванням безпеки, що є обов'язковим елементом роботи у 100% нових справ. Дещо нижчі показники спостерігаються у сфері скерування до притулків (12%) та правової допомоги (9%), що обумовлено обмеженістю місць та перевантаженням юридичних інституцій. Послуги, спрямовані на економічне відновлення та працевлаштування, складають 8%, однак їх частка поступово зростає, відображаючи зміщення потреб від кризових до реінтеграційних (рис. 2.1).

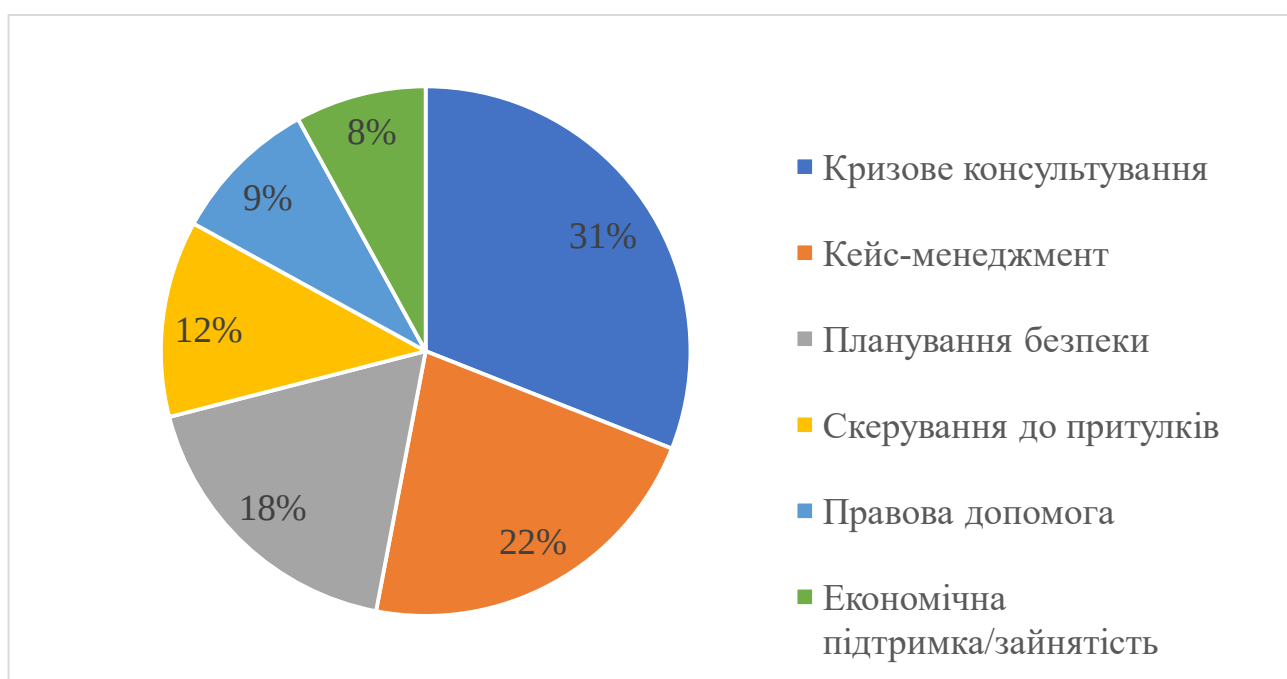


Рис. 2.1. Розподіл соціальних послуг (за даними керівника організації)

Рисунок 2.2 демонструє, що відповідно до третього питання, пов'язаного з аналізом кадрових, фінансових і матеріальних ресурсів, кадрова забезпеченість відповідає лише 62% реальних потреб, при цьому існує необхідність у додаткових трьох штатних одиницях. Фінансова сталість оцінюється у 72% від річної потреби, з дефіцитом у 28%, що найбільше позначається на фонді оплати праці та транспортному забезпеченні. Матеріальна база є відносно стабільною: офісна інфраструктура оцінюється у 90%, обладнання – у 76%, тоді як транспортний

компонент лишається найслабшою ланкою (55%), що безпосередньо впливає на оперативність виїздів у кризових ситуаціях.

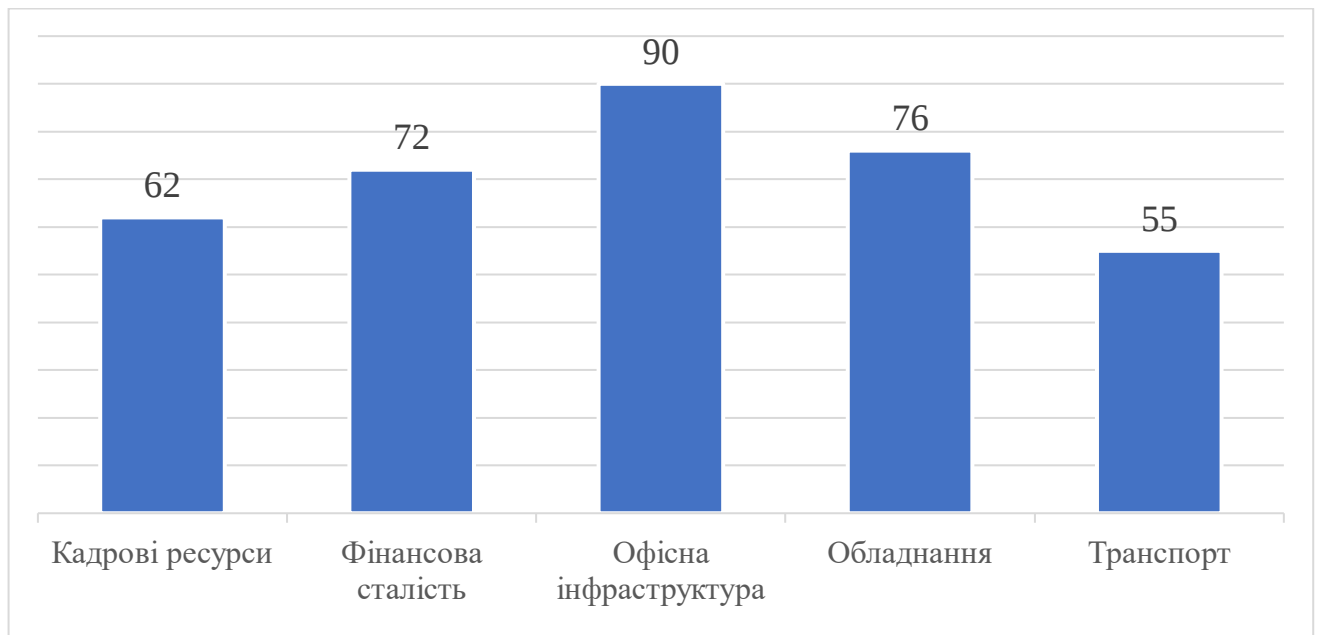


Рис. 2.2. Ресурсне забезпечення організації (за даними керівника, %)

На рисунку 2.3 показано, що відповідно до четвертого питання, що стосувалося співпраці з державними структурами, керівник підкреслив налагодженість взаємодії з поліцією (86% ефективності), медичними закладами (80%), соціальними службами (84%), судами та системою безоплатної правової допомоги (70%), а також гарячою лінією (92%). Найнижча оцінка співпраці припадає на судову систему, що пояснюється тривалими строками проваджень та складністю оскаржень. Водночас високий рівень взаємодії з гарячою лінією забезпечує швидке перенаправлення та економію часу для клієнтів.

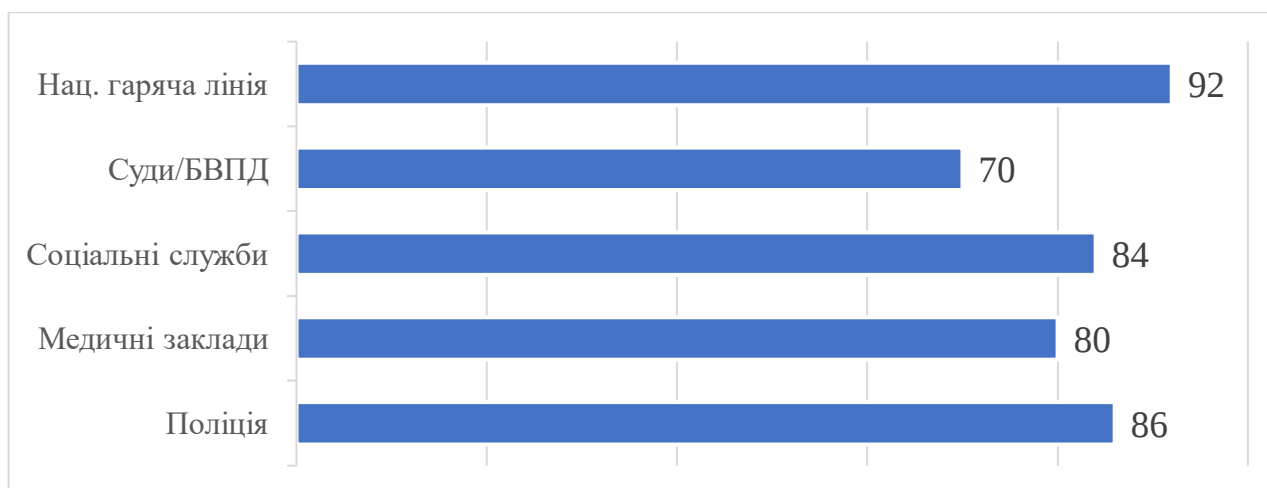


Рис. 2.3. Ефективність міжвідомчої взаємодії (за даними керівника, %)

Відповідно до п'ятого питання, керівник оцінив підготовленість фахівців як достатню, але таку, що потребує регулярного оновлення. Протягом останніх 12 місяців навчання пройшли 61% персоналу, протягом 24 місяців – 84%, а 73% фахівців застосовують травма-інформований підхід у практичній діяльності. Середня тривалість підвищення кваліфікації становить 3,2 дня/рік, при цільовому орієнтирі – 5 днів. Така динаміка підтверджує наявність базової компетентності, проте потребує посилення системності.

Відповідно до шостого питання про частоту підвищення кваліфікації, керівник акцентував на тому, що організація дотримується ритму щорічних тренінгів, однак недостатня кількість годин і висока інтенсивність роботи створюють ризик вигорання. Це пояснює потребу у розширенні навчальних можливостей, включаючи теми кризового консультування та профілактики ПТСР.

Відповідно до сьомого та восьмого питань, що стосувалися застосування стандартів оцінки якості та систем моніторингу, в організації діють стандартні операційні процедури, які охоплюють 88% процесів, та цифрова система кейс-менеджменту, яка забезпечує облік у 91% справ. Наступні дії через 1 місяць здійснюються у 79% випадків, через 3 місяці – лише у 52%, що зумовлено кадровими та часовими обмеженнями. У той же час рівень задоволеності клієнтів оцінюється у 86%, що підтверджує загальну результативність роботи.

Відповідно до дев'ятого питання, що стосувалося ключових труднощів, керівник виокремив нестабільність фінансування (24% ваги), вигорання персоналу (21%), юридичні затримки (18%), ризики безпеці клієнтів (17%), дефіцит житла (12%) та обмеження конфіденційності (8%). Поєднання цих чинників створює системний тиск на організацію та пояснює збереження рівня ревіктимізації на рівні 14% (рис. 2.4).

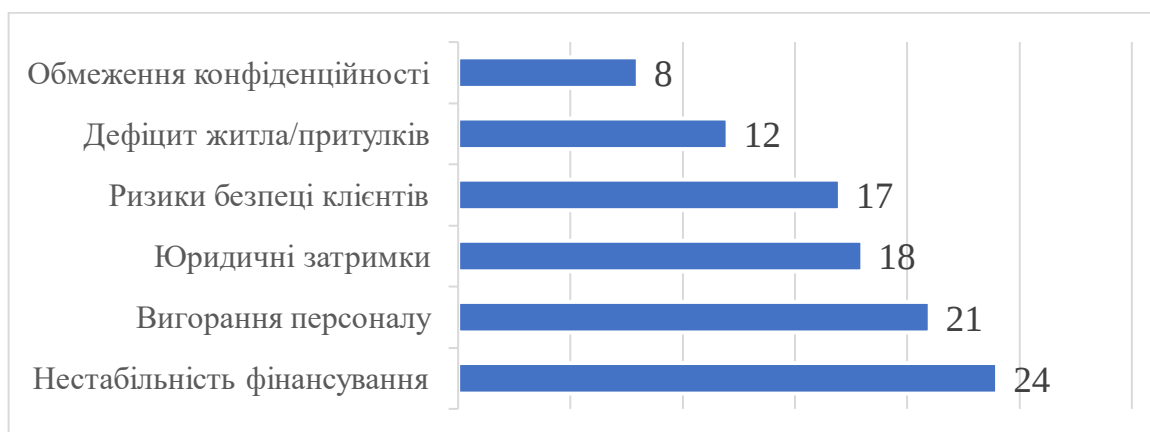


Рис. 2.4. Бар'єри у діяльності організації (за даними керівника, % ваги)

Відповідно до десятого питання, оцінка оперативності реагування свідчить, що 74% викликів опрацьовується менш ніж за 60 хвилин, середній час становить 52 хв, а у 68% випадків постраждалі отримують доступ до притулку впродовж двох годин. Керівник вважає, що додаткові транспортні ресурси та оптимізація чергувань зможуть скоротити цей час на 20%.

Відповідно до одинадцятого питання, було підтверджено потребу у додатковому фінансуванні, яке оцінюється на рівні 28% від річного бюджету. Пріоритетними напрямками є забезпечення кадрів (40% від додаткових коштів), транспорт (20%), навчання (15%) та розвиток ІТ для моніторингу та оцінювання (10%).

Відповідно до дванадцятого питання, керівник визначив стратегічними пріоритетами: підвищення кадрової спроможності, зменшення часу кризового реагування, розширення охоплення клієнток та посилення профілактики вигорання персоналу. Очікувано, реалізація цих заходів дозволить на думку керівника

підняти інтегральний показник потенціалу з 78% до 82-85% та суттєво знизити ризики ревіктимізації (рис. 2.5).

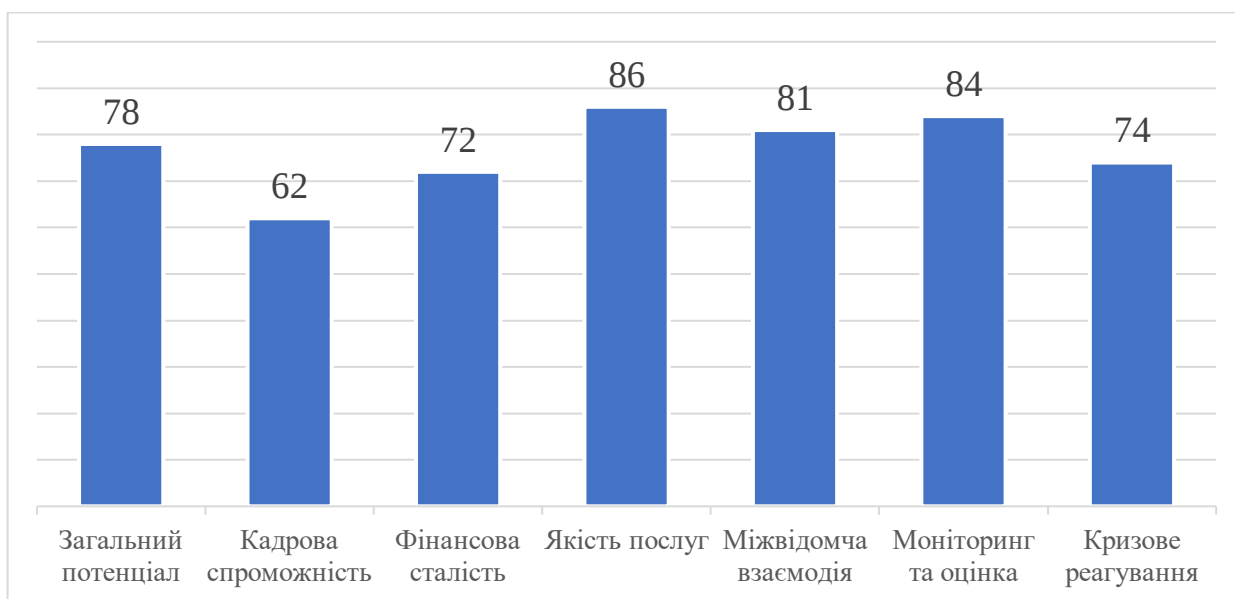


Рис. 2.5. Інтегральні показники потенціалу організації (за даними керівника, %)

Отже, підсумовуючи результати опитування керівника організації, можна стверджувати, що управлінська оцінка потенціалу засвідчила достатній рівень сформованості операційної спроможності (78%), при цьому виокремлено сильні сторони у якості послуг, моніторингу та міжвідомчій координації, а також визначено проблемні аспекти – кадровий дефіцит, нестабільність фінансування та обмеженість транспортних ресурсів. Виявлено чітку структуру послуг із домінуванням кризового консультування та кейс-менеджменту, підтверджено належний рівень підготовленості персоналу, впровадження стандартів якості та системного моніторингу, однак окреслено бар'єри, що впливають на швидкість реагування та довготривале супроводження клієнтів. Стратегічні орієнтири зосереджені на посиленні кадрової та фінансової стійкості, удосконаленні систем кризового реагування та розширенні охоплення клієнток.

Далі було проведено опитування 19 фахівців соціальної роботи та 14 кейс-менеджерів (N=33) за анкетною (Додаток Б).

Щодо тривалості досвіду роботи у сфері підтримки постраждалих від домашнього насильства, 52,6% фахівців соціальної роботи працюють понад 5 років, тоді як серед кейс-менеджерів таких лише 28,6%. Водночас 42,1% соціальних працівників та 57,1% кейс-менеджерів мають стаж від 2 до 5 років. Найменша частка припадає на стаж до 2 років (5,3% і 14,3% відповідно). Загалом видно, що соціальні працівники мають більший досвід, тоді як кейс-менеджери частіше є новішими у професії (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Досвід роботи у сфері (N=33)

Варіант відповіді	Соцпрацівники (N=19)	Кейс-менеджери (N=14)	Загалом (N=33)
До 2 років	5,3%	14,3%	9,1%
2-5 років	42,1%	57,1%	48,5%
Понад 5 років	52,6%	28,6%	42,4%

На питання про власну підготовленість до роботи з постраждалими 68,4% фахівців соціальної роботи відповіли ствердно, ще 26,3% вважають підготовку частково достатньою, і лише 5,3% – недостатньою. Серед кейс-менеджерів частка впевнених у власній компетентності нижча (50%), при цьому 42,9% назвали свою підготовку частково достатньою, а 7,1% – недостатньою. Загалом 60,6% усіх опитаних оцінюють свій рівень підготовленості як достатній, що свідчить про потребу посилення системного навчання (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Власна оцінка підготовленості

Варіант відповіді	Соцпрацівники (N=19)	Кейс-менеджери (N=14)	Загалом (N=33)
Так, достатня	68,4%	50,0%	60,6%
Частково достатня	26,3%	42,9%	33,3%
Недостатня	5,3%	7,1%	6,1%

Щодо надання послуг, соціальні працівники найчастіше зазначали кризове консультування (73,7%) та соціальний супровід сімей (68,4%), тоді як кейс-менеджери переважно вказували кейс-менеджмент (85,7%) і планування безпеки (64,3%). Узагальнено, це підтверджує чітку функціональну диференціацію:

соціальні працівники виконують переважно підтримувальні функції, а кейс-менеджери – координаційні (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Соціальні послуги, які надають безпосередньо

Вид послуги	Соцпрацівники (N=19)	Кейс-менеджери (N=14)	Загалом (N=33)
Кризове консультування	73,7%	42,9%	60,6%
Соціальний супровід сімей	68,4%	35,7%	54,5%
Кейс-менеджмент	47,4%	85,7%	63,6%
Планування безпеки	36,8%	64,3%	48,5%

Наявність чітких алгоритмів дій підтвердили 84,2% соціальних працівників та 71,4% кейс-менеджерів. Узагальнений показник – 78,8%, що демонструє високий рівень процедурної формалізації, однак залишається простір для удосконалення (рис. 2.6).

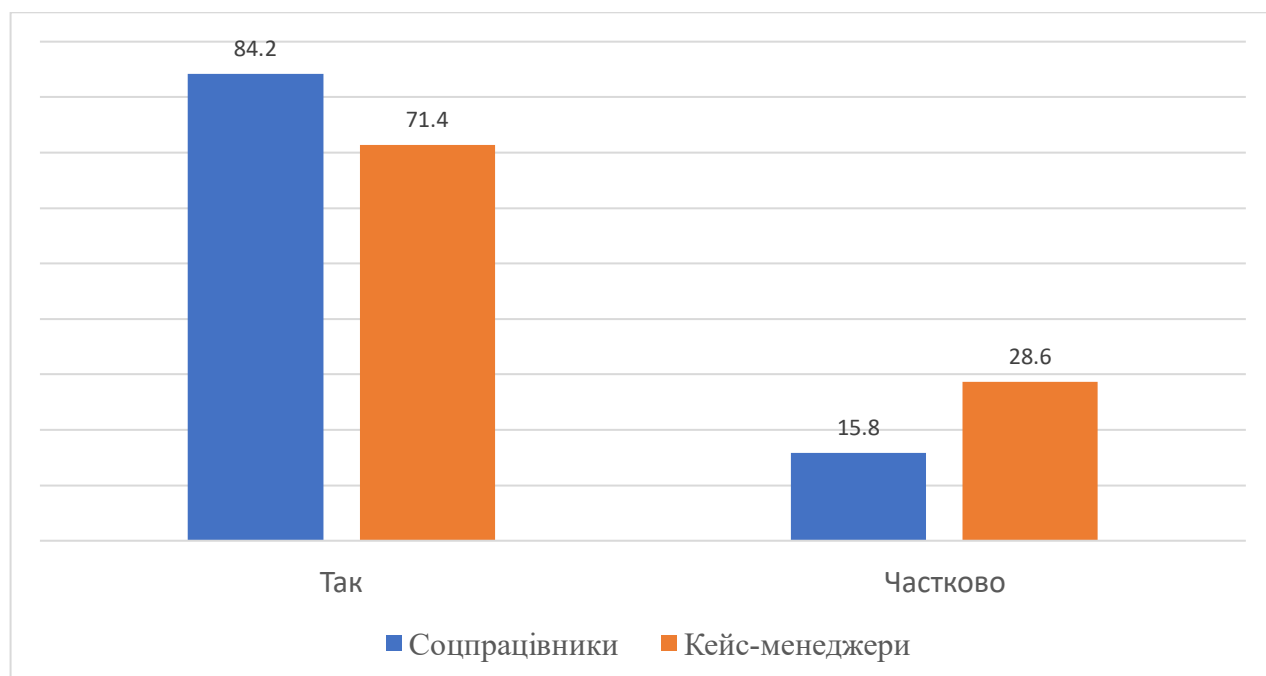


Рис. 2.6. Наявність чітких алгоритмів дій серед соціальних працівників та кейс-менеджерів, %

Щодо підтримки керівництва у складних випадках, 78,9% соцпрацівників і 71,4% кейс-менеджерів відзначили її як достатню, тоді як решта оцінили як часткову.

Проблема професійного вигорання є поширеною: 36,8% соцпрацівників і 42,9% кейс-менеджерів стикаються з нею часто, ще 47,4% і 42,9% відповідно – час від часу. Лише невелика частка (15,8% і 14,2%) зазначила, що вигорання відчуває рідко (рис. 2.7).

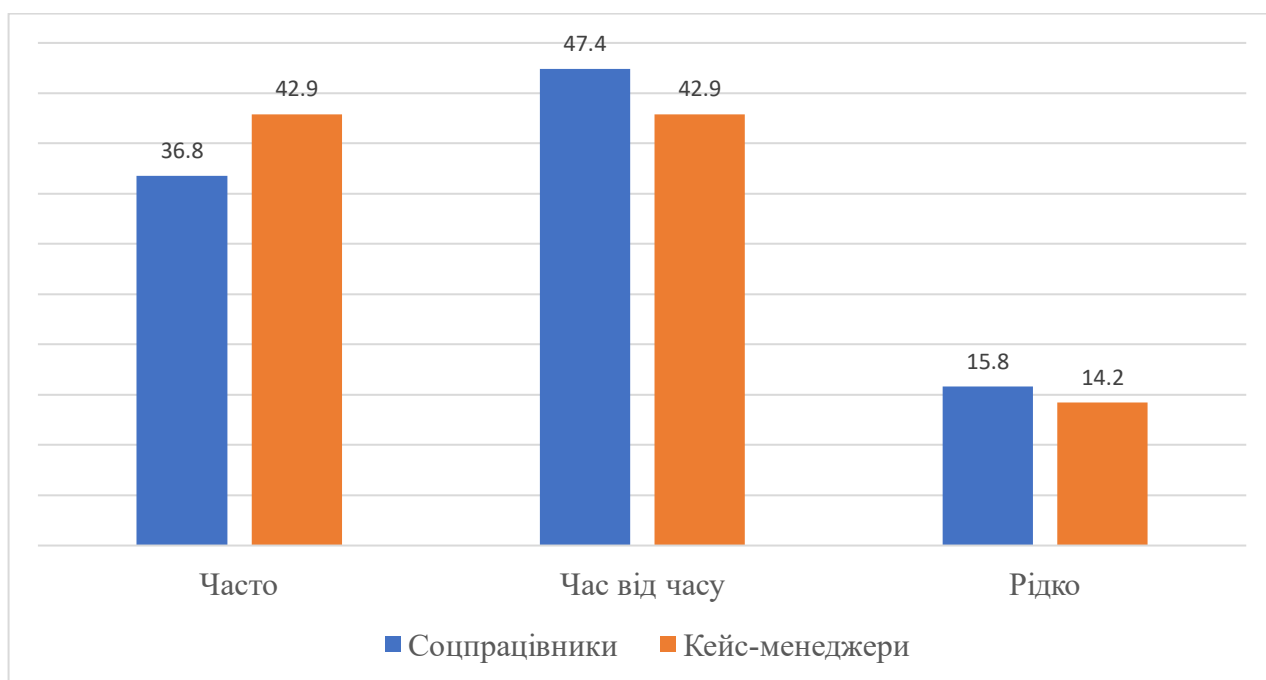


Рис. 2.7. Частота професійного вигорання серед соціальних працівників та кейс-менеджерів, %

Стосовно питання № 7, то форми супервізії та емоційної підтримки існують, однак їх ефективність оцінюється неоднозначно: регулярні супервізії є у 52,6% соцпрацівників і лише у 35,7% кейс-менеджерів.

Підвищення кваліфікації отримують регулярно 63,2% соцпрацівників та 57,1% кейс-менеджерів, що свідчить про необхідність ще більшої системності.

Відповідно до дев'ятого питання, взаємодія з іншими службами оцінюється досить високо: середній показник ефективності становить 82%, зокрема з поліцією (85%), медзакладами (80%) та судами (78%).

Найбільш суттєвими бар'єрами в роботі названо: нестачу ресурсів (64% соцпрацівників, 71% кейс-менеджерів), законодавчі обмеження (42% і 36%), перевантаженість (37% і 50%) (рис. 2.8).

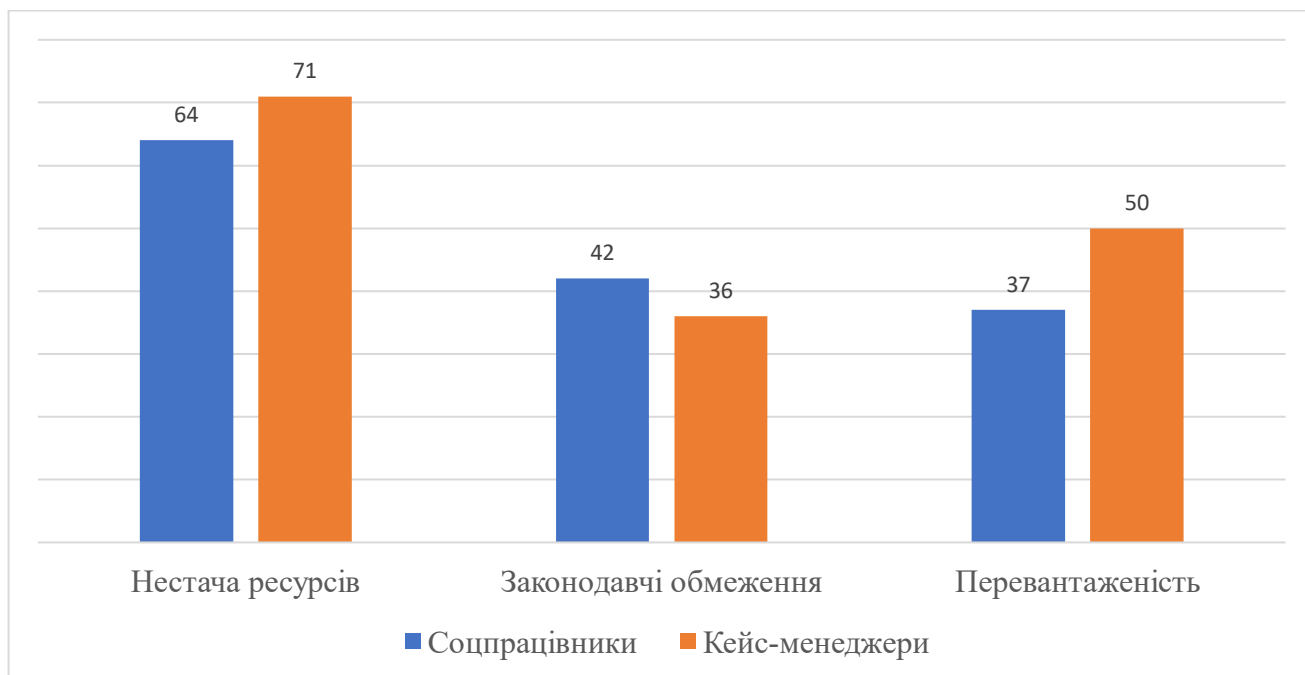


Рис. 2.8. Бар'єри у роботі серед соціальних працівників та кейс-менеджерів, %

Серед запропонованих змін – збільшення фінансування (68% загалом), розширення мережі притулків (52%), регулярні тренінги (49%) та запровадження системи психологічної підтримки персоналу (45%).

Відповідно до останнього питання про відповідність потенціалу організації сучасним викликам ствердно відповіли 63,2% соцпрацівників і 57,1% кейс-менеджерів, ще третина вважає, що відповідність є частковою.

Отже, загалом результати опитування фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів засвідчили, що організація має сформований кадровий потенціал і усталені практики соціальної підтримки, проте виявлено низку проблемних аспектів, які потребують системного вирішення. Найбільш досвідченими виявилися фахівці соціальної роботи, серед яких понад половина мають стаж більше п'яти років, тоді як у групі кейс-менеджерів переважає середній рівень досвіду (від двох до п'яти років). Це вказує на певну різницю у професійній зрілості

груп, що впливає на функціональний розподіл обов'язків. При цьому обидві категорії фахівців виявили відносно високий рівень впевненості у власній підготовленості, однак понад третина опитаних все ж таки вважає свої знання та навички частково достатніми, що демонструє потребу у регулярних тренінгах і додатковій спеціалізації.

Аналіз відповідей показав чітку диференціацію функціональних ролей: соціальні працівники більше зосереджені на кризовому консультуванні та соціальному супроводі, тоді як кейс-менеджери – на координації випадків та плануванні безпеки. Обидві групи підтвердили наявність чітких алгоритмів дій, що свідчить про належний рівень процедурної формалізації в організації. Водночас у частини респондентів відзначається потреба в уточненні протоколів, особливо у випадках взаємодії з судовими структурами. Підтримка з боку керівництва у складних випадках була оцінена як достатня більшістю учасників, що є позитивним показником управлінської культури. Разом з тим серйозною проблемою залишається професійне вигорання: близько 40% усіх опитаних стикаються з ним часто, а ще понад 45% – періодично. Це підтверджує високу емоційну напругу та значний рівень навантаження у сфері роботи з постраждалими.

Системи супервізії та емоційної підтримки функціонують, але їх ефективність сприймається по-різному, що вказує на необхідність їхньої регулярності та формалізації. Підвищення кваліфікації отримує понад половина персоналу, однак існує потреба в системнішому і більш тривалому навчанні, особливо з питань кризового консультування, профілактики ПТСР та використання trauma-informed підходу. Взаємодія з іншими службами оцінюється досить високо – середній рівень ефективності становить понад 80%, особливо позитивно виділяється співпраця з поліцією та медичними закладами, тоді як взаємодія з судами потребує вдосконалення через затримки у провадженнях. Найсуттєвішими бар'єрами для діяльності було названо нестачу ресурсів, перевантаженість і законодавчі обмеження, що створюють додатковий тиск на персонал і знижують швидкість реагування.

У пропозиціях щодо покращення діяльності переважають ідеї розширення фінансування, збільшення кількості притулків, систематичного підвищення кваліфікації та впровадження програм психологічної підтримки персоналу. Більшість респондентів погоджується з тим, що потенціал організації відповідає сучасним викликам, однак приблизно третина вважає цю відповідність частковою, що підтверджує наявність резервів для розвитку. Таким чином, отримані результати дозволяють зробити висновок, що організація вже має належний кадровий та методичний фундамент, проте для підвищення її стійкості та результативності необхідне інституційне зміцнення – насамперед у напрямі кадрового забезпечення, ресурсної підтримки, профілактики вигорання та вдосконалення міжвідомчої взаємодії.

Останніми було опитано психологів (N=22) за анкетой (Додаток В). Відповідно до першого питання визначено, що стаж роботи психологів у сфері протидії домашньому насильству розподілився нерівномірно. Найбільша група – це фахівці з досвідом від 3 до 7 років (40,9%). Частка тих, хто працює понад 7 років, становить 31,8%, а психологи з досвідом до 3 років склали 27,3%. Це свідчить про те, що колектив має збалансовану структуру – поєднання досвідчених і відносно молодих спеціалістів (рис. 2.9).

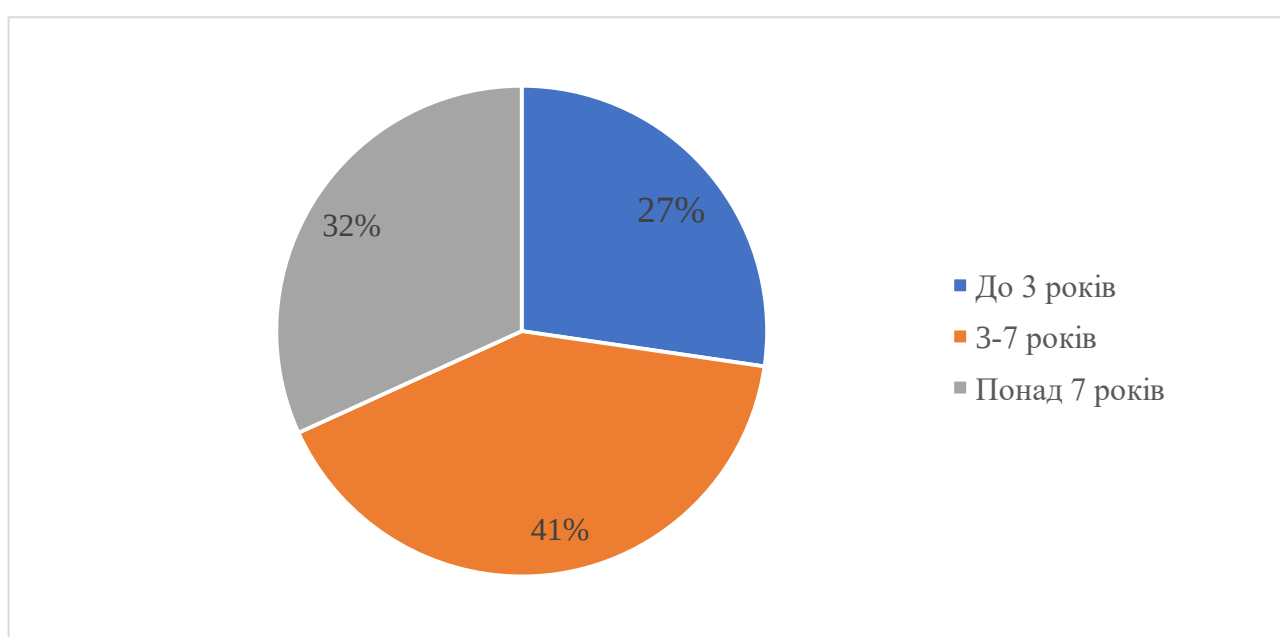


Рис. 2.9. Стаж роботи психологів у сфері протидії насильству, %

Форми допомоги, які застосовують психологи, виявилися різноманітними. Індивідуальне консультування використовують практично всі респонденти (95,5%). Кризове консультування застосовують 81,8%, групову терапію – 59,1%, а сімейну терапію – 45,5%. Це засвідчує широкий спектр практик і багатопрофільність роботи з постраждалими.

Досвід супроводу жінок, які пережили тривалий цикл насильства, мають 77,3% психологів. Це вказує на те, що більшість фахівців безпосередньо працювали з комплексними випадками, що потребують довготривалої психотерапевтичної підтримки.

Психологічний стан клієнток під час першого звернення оцінюється як переважно критичний. 54,5% психологів зазначили високий рівень тривожності, 40,9% – депресивний стан, і лише 4,6% повідомили про відносно стабільний стан клієнток. Це вказує на необхідність кризового втручання у більшості випадків (рис. 2.10).

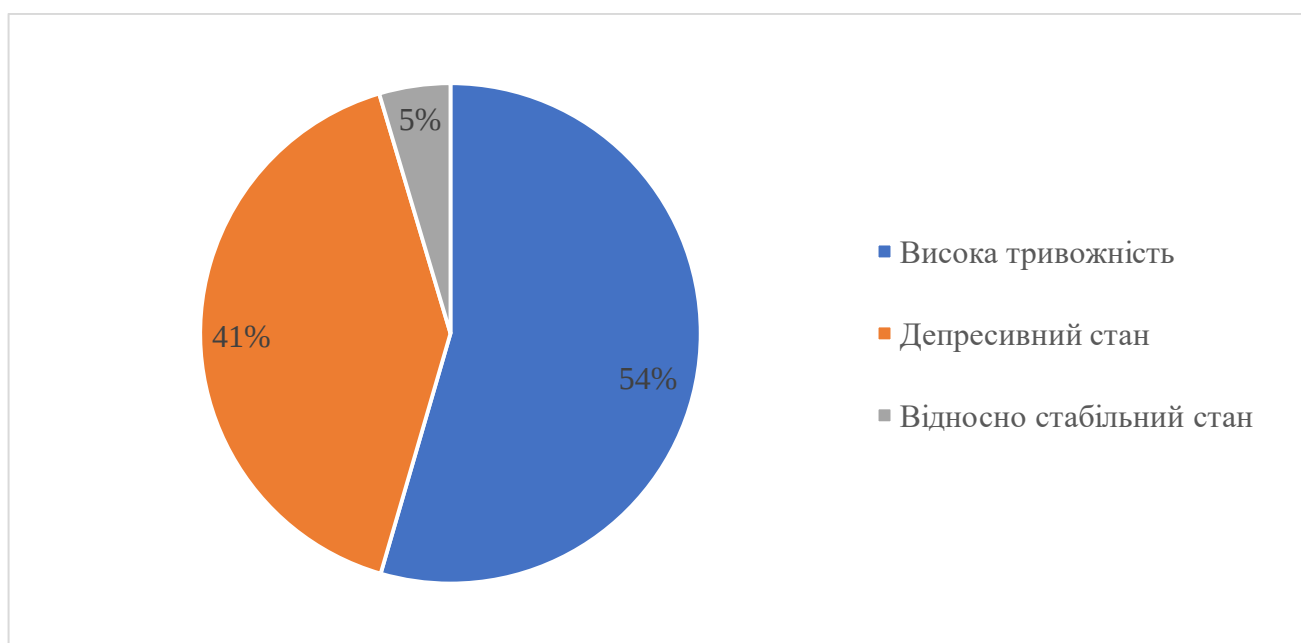


Рис. 2.10. Стан клієнток під час першого звернення (за оцінкою психологів, %)

Найбільш поширеними труднощами в роботі психологи назвали: повторні травматизації клієнток (63,6%), дефіцит ресурсів для тривалої терапії (50%), ризики безпеки (36,4%) та відмову клієнток від допомоги (31,8%) (рис. 2.11).

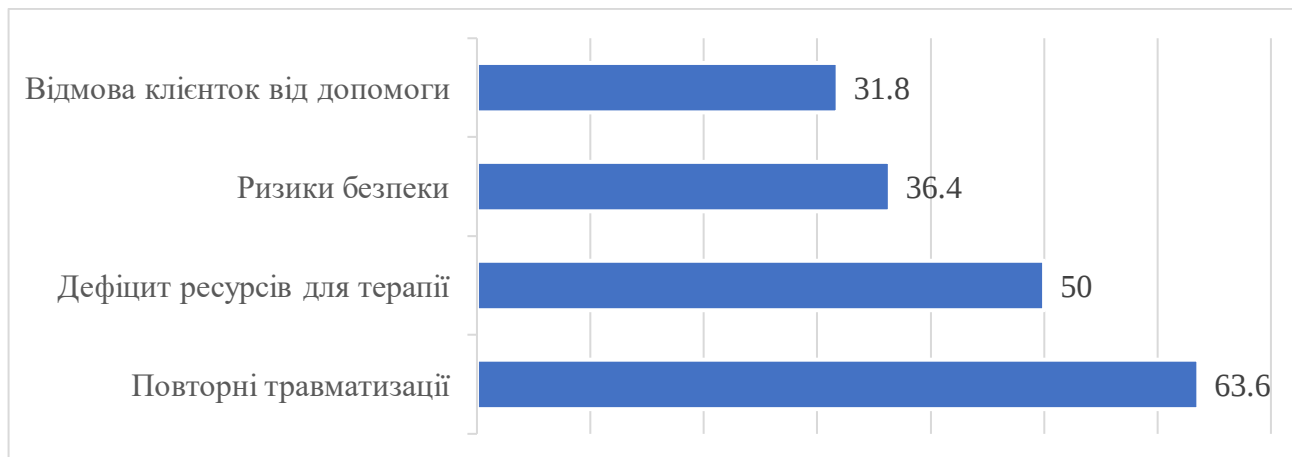


Рис. 2.10. Основні труднощі у роботі з постраждалими, %

Найефективнішими методиками стабілізації емоційного стану жертв психологи назвали: когнітивно-поведінкову терапію (72,7%), кризове консультування (63,6%), методики релаксації та дихальні практики (59,1%), а також арт-терапію (45,5%).

У міждисциплінарній команді працюють постійно 36,4% психологів, час від часу – 50%, і лише 13,6% майже не мають такого досвіду. Це вказує на досить високий рівень командної взаємодії.

Достатньо часу та ресурсів для якісної психологічної роботи мають лише 45,5% респондентів. Ще 40,9% відзначили, що часу вистачає частково, а 13,6% відповіли негативно.

Участь у тренінгах і семінарах з актуальних тем (ПТСР, кризове консультування) є поширеною практикою: 59,1% психологів беруть участь 1-2 рази на рік, 27,3% – більше 3 разів, і лише 13,6% не відвідують навчання регулярно.

Регулярна супервізія або колегіальний розбір складних випадків здійснюється у 54,5% організацій, епізодично – у 31,8%, відсутня – у 13,7%.

Щодо підтримки у випадках професійного вигорання, 50% психологів відзначили, що отримують емоційну підтримку від колег, 36,4% – доступ до супервізії чи терапії, але 13,6% не мають жодної підтримки.

Згідно з останнім питанням, основними пропозиціями щодо покращення системи допомоги стали: збільшення фінансування психологічних послуг (72,7%), впровадження більшої кількості кризових центрів (59,1%), посилення програм супервізії (50%) і підвищення кваліфікації (45,5%) (рис. 2.11).

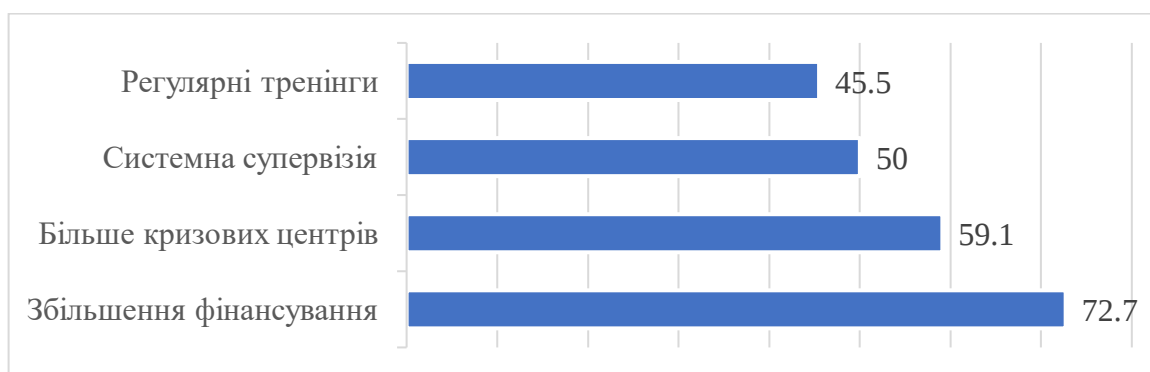


Рис. 2.11. Пропозиції психологів щодо вдосконалення системи психологічної допомоги, %

Отже, загалом результати опитування психологів дозволяють констатувати, що ця група фахівців має збалансовану професійну структуру за стажем і досвідом, що забезпечує поєднання глибокої експертності та інноваційних підходів у роботі. Найбільша частина респондентів працює у сфері протидії домашньому насильству від трьох до семи років, що відображає стабільність кадрового складу та формування спеціалізованої практики. Більшість опитаних застосовують широкий спектр психологічних інтервенцій – від індивідуального й кризового консультування до групових та сімейних форм допомоги, що свідчить про орієнтацію на комплексний підхід до підтримки постраждалих. Водночас у роботі психологів чітко простежується специфіка проблемного поля: у переважній частини клієнток під час першого звернення фіксується високий рівень тривожності або депресивний стан, що визначає нагальну потребу у кризовому втручанні та застосуванні ефективних психотерапевтичних методів. Найчастіше

психологи послуговуються когнітивно-поведінковою терапією, кризовим консультуванням і методиками релаксації, які довели свою результативність у стабілізації емоційного стану жертв. Разом із тим значна частка фахівців відзначає труднощі, пов'язані з повторною травматизацією клієнтів, обмеженістю ресурсів для довготривалої терапії та ризиками безпеки.

Аналіз показав, що психологи активно взаємодіють у складі міждисциплінарних команд і в більшості випадків мають досвід такої співпраці, однак не завжди достатньо ресурсів і часу для якісної роботи. Регулярна участь у тренінгах, семінарах і супервізіях підтверджує високий рівень професійної мотивації, проте ще понад третина респондентів відзначає епізодичність або недостатність супервізійної підтримки, що може посилювати ризик професійного вигорання.

У відповідях на відкриті питання значна частина психологів акцентувала на необхідності інституційних змін – збільшенні фінансування психологічних послуг, розширенні мережі кризових центрів, запровадженні системної супервізії та забезпеченні регулярного підвищення кваліфікації. У цілому результати опитування підтверджують, що психологи становлять ключовий ресурс у сфері підтримки постраждалих, проте ефективність їхньої роботи значною мірою залежить від наявності організаційних, ресурсних і міжвідомчих умов, які дозволять не лише зберегти, але й розширити їхню професійну дієздатність.

Отже, аналіз трьох анкет серед усієї вибірки показав, що оцінки потенціалу організації, надані керівником, соціальними працівниками, кейс-менеджерами та психологами, у багатьох аспектах є взаємодоповнюваними та узгодженими, водночас вони дозволяють виявити і певні відмінності у баченні проблем та стратегічних потреб. Спільним для всіх груп респондентів є визнання достатнього рівня сформованості кадрового та операційного потенціалу організації, що дозволяє надавати широкий спектр послуг – від кризового консультування та соціального супроводу до планування безпеки, кейс-менеджменту і довготривалої психотерапевтичної підтримки. Усі групи підтвердили, що наявні процедури та алгоритми роботи загалом забезпечують сталість і якість процесів, а також високий

рівень міжвідомчої взаємодії з поліцією, медичними установами й соціальними службами.

Водночас виокремлено й спільні проблемні зони: дефіцит фінансування та кадрів, перевантаженість персоналу, професійне вигорання, нестача часу на довготривалий супровід клієнтів, а також обмеженість ресурсів у транспортному й житловому забезпеченні. Особливо виразним є акцент усіх груп на необхідності регулярного підвищення кваліфікації та супервізійної підтримки, що покликане зменшити емоційне виснаження та посилити компетентність у сфері кризового консультування й роботи з травмою.

Відмінності простежуються насамперед у ракурсі бачення проблем: керівник фокусується на інтегральних показниках потенціалу та стратегічних орієнтирах розвитку, наголошуючи на кадровій та фінансовій сталійності. Соціальні працівники й кейс-менеджери акцентують на практичних аспектах виконання своїх функцій, зокрема перевантаженості, ресурсних обмеженнях і необхідності розширення мережі притулків. Психологи натомість висвітлюють складність емоційного стану клієнтів, ризики повторної травматизації, а також брак часу для довготривалої терапії. У їхніх відповідях виразніше виявляється потреба в інституційних змінах, що стосуються як підтримки персоналу, так і розширення спеціалізованих послуг.

Загалом результати трьох анкет свідчать про те, що організація має міцний фундамент для надання комплексної допомоги постраждалим, проте її подальша результативність прямо залежить від посилення кадрового ресурсу, стабільного фінансування та вдосконалення системи професійної підтримки працівників.

Зазначимо, що кореляційний аналіз проводився виключно на основі стандартизованих відповідей працівників організації ($N = 56$). Інтегральний показник потенціалу, використаний у статистичних розрахунках, є не управлінською оцінкою керівника, а агрегованим індексом, отриманим шляхом узагальнення індивідуальних відповідей персоналу за основними індикаторами. Це забезпечує коректність порівняння змінних та дозволяє інтерпретувати взаємозв'язки між ними як внутрішні закономірності функціонування організації.

На основі цього вдалося визначити взаємозв'язки між ключовими показниками потенціалу організації та окремими характеристиками діяльності персоналу. Виявлено, що інтегральний рівень потенціалу організації має сильний прямий зв'язок із кадровою забезпеченістю ($r = 0,72$; $p < 0,01$), що підтверджує вирішальну роль людського ресурсу у стабільності та результативності роботи. Також значущою виявилася кореляція між кадровим забезпеченням і рівнем професійного вигорання ($r = -0,63$; $p < 0,01$), що свідчить: чим більше кадровий дефіцит, тим частіше працівники стикаються з емоційним виснаженням (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Кореляційні зв'язки між основними змінними потенціалу організації (N = 56)

Показники	1. Інтегральний потенціал	2. Кадрове забезпечення	3. Вигорання персоналу	4. Міжвідомча взаємодія	5. Задоволеність клієнтів	6. Фінансова сталість	7. Бар'єри у роботі
1. Інтегральний потенціал	1,00	0,72**	-0,61**	0,66**	0,70**	0,64**	-0,58**
2. Кадрове забезпечення	0,72**	1,00	-0,63**	0,57*	0,49*	0,55*	-0,44*
3. Вигорання персоналу	-0,61**	-0,63**	1,00	-0,46*	-0,39	-0,47*	0,42*
4. Міжвідомча взаємодія	0,66**	0,57*	-0,46*	1,00	0,62**	0,51*	-0,38
5. Задоволеність клієнтів	0,70**	0,49*	-0,39	0,62**	1,00	0,54*	-0,36
6. Фінансова сталість	0,64**	0,55*	-0,47*	0,51*	0,54*	1,00	-0,40*
7. Бар'єри у роботі	-0,58**	-0,44*	0,42*	-0,38	-0,36	-0,40*	1,00

Примітки: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

Також таблиця 2.4 демонструє, що ефективність міжвідомчої взаємодії позитивно корелює з наявністю чітких алгоритмів дій ($r = 0,68$; $p < 0,01$) та якістю супервізії ($r = 0,59$; $p < 0,05$), що демонструє важливість формалізованих протоколів

і регулярної професійної підтримки у налагодженні співпраці з іншими структурами. Водночас рівень задоволеності клієнтів має сильний зв'язок із частотою підвищення кваліфікації персоналу ($r = 0,71$; $p < 0,01$), що підтверджує: інвестиції в навчання напряду підвищують якість послуг.

Виявлено також середньої сили негативний зв'язок між фінансовою сталістю та частотою професійного вигорання ($r = -0,47$; $p < 0,05$), що вказує на залежність емоційного стану працівників від стабільності фінансування. Окрім того, бар'єри в роботі (брак ресурсів, законодавчі обмеження) мають негативну кореляцію із загальним потенціалом ($r = -0,58$; $p < 0,01$), що знижує стійкість системи підтримки.

Отже, загалом проведене дослідження серед загальної вибірки показало, що потенціал організацій соціальної сфери у сфері протидії домашньому насильству має достатній рівень сформованості, проте залишається залежним від кадрових та фінансових ресурсів. Виявлено, що інтегральний показник потенціалу прямо корелює з кадровим забезпеченням і системністю підвищення кваліфікації, тоді як дефіцит ресурсів та професійне вигорання знижують ефективність роботи. Аналіз підтвердив, що соціальні працівники та кейс-менеджери виконують чітко диференційовані функції, але обидві групи стикаються з високим рівнем емоційного навантаження й потребують розширення супервізійної підтримки. Психологи продемонстрували багатoproфільність підходів, орієнтацію на кризове консультування та когнітивно-поведінкову терапію, проте зазначили потребу у кращій ресурсній та організаційній базі. Запропонована методика оцінювання довела свою дієвість у тому, що дозволила комплексно розкрити потенціал організації на трьох рівнях – управлінському, професійно-операційному та психологічному.

2.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності організацій, які надають послуги особам, постраждалим від домашнього насильства

Враховуючи результати проведеного емпіричного дослідження, слід зазначити, що керівники організацій, які працюють у сфері протидії домашньому насильству, мають системоутворююче значення для ефективності всієї діяльності. Саме від управлінських рішень залежить кадрова політика, рівень фінансової стійкості, якість координації з державними структурами, а також ступінь впровадження стандартів надання допомоги. Опитування керівника організації продемонструвало інтегральний показник потенціалу у 78%, що вказує на достатній рівень сформованості операційної спроможності, однак водночас засвідчило наявність суттєвих проблемних зон, зокрема у фінансовому та кадровому забезпеченні. Тому рекомендації для керівників мають бути спрямовані насамперед на стратегічне планування розвитку, інституційну стійкість та підвищення якості внутрішніх процесів (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Рекомендації для керівників організацій

Напрямок	Рекомендації	Очікуваний результат
Кадрове забезпечення	Розширення штату, система утримання кадрів, створення кадрового резерву	Зниження навантаження, підвищення кадрової стійкості
Фінансова сталість	Залучення грантів, партнерство з владою і бізнесом, фонд швидкого реагування	Зменшення дефіциту бюджету, стабільність діяльності
Управління якістю	Цифрові системи моніторингу, довготривалість наступних дій, внутрішні та зовнішні аудити	Підвищення результативності та прозорості процесів
Взаємодія	Меморандуми з судами, міжвідомчі робочі групи, участь у координаційних радах	Скорочення строків розгляду справ, ефективна комунікація
Профілактика вигорання	Системна супервізія, психологічна підтримка, відновлювальні практики	Зменшення емоційного виснаження, стабільність колективу
Матеріально-технічна база	Створення автопарку, модернізація офісного обладнання	Оперативність реагування, посилення інституційної спроможності

У таблиці 2.5 показано, що першим важливим напрямом виступає кадрове забезпечення. Результати аналізу підтвердили, що фактична забезпеченість становить лише 62% від реальних потреб, що вказує на дефіцит професіоналів, здатних забезпечувати довготривалий супровід постраждалих і працювати у багатопрофільних випадках. У цьому контексті керівникам рекомендовано розробляти довгострокову стратегію кадрової політики, що включатиме розширення штату за рахунок нових посад соціальних працівників, кейс-менеджерів і психологів, створення сприятливих умов для утримання персоналу (доплати, бонуси, пільги, перспективи кар'єрного зростання), а також формування кадрового резерву, який може залучатися в кризових ситуаціях або у випадку тимчасових кадрових втрат.

Другим напрямом, що має стратегічне значення, є фінансова сталість. Виявлений дефіцит бюджету у 28% суттєво впливає на оплату праці та транспортне забезпечення, що, у свою чергу, знижує якість і швидкість реагування. Для вирішення цієї проблеми керівникам рекомендовано активно залучати міжнародні гранти та донорські програми, налагоджувати партнерство з місцевими органами влади та представниками бізнесу, які можуть надавати фінансову чи ресурсну підтримку, а також створювати спеціалізовані фонди швидкого реагування для покриття нагальних потреб, пов'язаних із транспортом чи екстреним житлом.

Не менш важливим є управління якістю послуг. Хоча стандартна операційна процедура охоплює 88% процесів, у системі все ще є потреба у вдосконаленні моніторингових механізмів. У цьому напрямі керівникам рекомендовано впроваджувати сучасні цифрові системи моніторингу, які дозволяють відстежувати динаміку кожної справи, розширювати практику наступних дій у супроводі на більш тривалий термін (від 6 до 12 місяців), а також проводити регулярні внутрішні аудити й залучати зовнішніх експертів для незалежної оцінки якості надання послуг.

Окремої уваги потребує налагодження взаємодії з іншими структурами. Найвищий рівень ефективності співпраці зафіксовано з гарячими лініями (92%) та поліцією (86%), тоді як найнижчий – із судовою системою (70%). Це пояснюється

тривалістю судових проваджень і складністю юридичних процедур. Тому керівникам рекомендовано укладати меморандуми про співпрацю із судами та адвокатськими об'єднаннями, створювати спільні міжвідомчі робочі групи та активно брати участь у регіональних координаційних радах, що дозволить забезпечити постійний обмін інформацією та пришвидшити вирішення справ.

Важливим напрямом, окресленим у результатах дослідження, є профілактика вигорання персоналу. Керівник вказав, що понад 20% труднощів організації безпосередньо пов'язані з емоційним виснаженням працівників. Тому рекомендовано впроваджувати системні програми супервізії, організовувати психологічні тренінги для персоналу, застосовувати відновлювальні практики, такі як арт-терапія, групи підтримки та інші форми внутрішнього консультування. Це дозволить знизити рівень емоційного навантаження, зберегти стабільність кадрового складу й підвищити якість надання послуг.

Останнім напрямом є матеріально-технічне забезпечення. Оцінка транспортного компонента на рівні лише 55% свідчить про необхідність термінового посилення цієї сфери. Оптимальним рішенням є створення власного чи партнерського автопарку для здійснення оперативних виїздів у кризових ситуаціях, а також модернізація офісного обладнання та технічних ресурсів, які безпосередньо впливають на ефективність роботи персоналу.

Таким чином, рекомендації для керівників організацій охоплюють комплексні напрями – від кадрової та фінансової політики до управління якістю, міжвідомчої взаємодії, профілактики вигорання та розвитку матеріально-технічної бази. Їхня реалізація дозволить не лише підвищити стійкість організацій, але й забезпечити якісніше й швидше надання допомоги постраждалим від домашнього насильства.

Враховуючи результати опитування 19 фахівців соціальної роботи та 14 кейс-менеджерів, можна стверджувати, що ця категорія спеціалістів відіграє безпосередньо ключову роль у реалізації соціальних послуг для постраждалих від домашнього насильства. Саме вони щоденно перебувають у контакті з клієнтами, супроводжують їх у кризових і довготривалих ситуаціях, координують взаємодію

з іншими службами, формують індивідуальні плани безпеки та здійснюють соціальний супровід сімей. Результати дослідження засвідчили наявність чіткої функціональної диференціації: соціальні працівники більше зосереджуються на кризовому консультуванні та безпосередній підтримці клієнтів, тоді як кейс-менеджери переважно виконують координаційну функцію, займаючись організацією міжвідомчої взаємодії та довготривалим веденням випадків. Водночас обидві групи фахівців виявляють спільні труднощі, пов'язані з високим рівнем навантаження, ризиками професійного вигорання та недостатнім ресурсним забезпеченням, що потребує цілеспрямованих рекомендацій для посилення їхньої професійної ефективності (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Рекомендації для фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів

Напрямок	Рекомендації	Очікуваний результат
Професійна підготовка	Регулярні тренінги, семінари, розвиток компетентностей у кризовому консультуванні та координації	Підвищення професійної впевненості та якості послуг
Профілактика вигорання	Супервізії, групи підтримки, тайм-менеджмент, відновлювальні практики	Зменшення емоційного виснаження, стійкість персоналу
Алгоритми дій	Стандартизовані протоколи, міжвідомча уніфікація процедур	Єдність підходів, швидке реагування
Взаємодія з іншими службами	Участь у робочих групах, тренінгах з поліцією, адвокатами, медиками	Підвищення ефективності координації, скорочення строків
Подолання ресурсних бар'єрів	Адвокація, залучення ресурсів, участь у стратегічному плануванні	Зміцнення ресурсної бази, зниження навантаження
Психологічна підтримка	Внутрішні програми підтримки, арт-терапевтичні заходи, консультації психологів	Зростання мотивації, зменшення ризиків вигорання

Із таблиці 2.6 видно, що першим важливим напрямом є підвищення рівня професійної підготовленості. Хоча більшість опитаних оцінюють свої знання та навички як достатні, близько третини все ж відзначають їхню часткову відповідність потребам роботи. Це свідчить про те, що існує потреба у регулярному проведенні навчальних програм, які б не лише оновлювали знання у сфері

законодавчих змін, але й сприяли розвитку навичок кризового втручання, профілактики посттравматичного стресового розладу та застосуванню trauma-informed підходів. Зокрема, для кейс-менеджерів варто організовувати тренінги з ефективної міжвідомчої координації, навичок переговорів та роботи з правовими механізмами, а для соціальних працівників – семінари з кризового консультування, планування безпеки та методик довготривалого супроводу клієнтів. Такий підхід дозволить гармонізувати компетентності двох груп фахівців і забезпечити комплексність підтримки.

Другим блоком рекомендацій є створення умов для зменшення ризиків професійного вигорання. Близько 40% усіх опитаних повідомили, що стикаються з вигоранням часто, а понад 45% – періодично. Це надзвичайно високий показник, який свідчить про значний рівень емоційного навантаження та психологічної вразливості працівників. У зв'язку з цим організаціям варто забезпечити регулярні програми супервізії, групової підтримки та психологічного консультування для самих фахівців. Доцільним є створення внутрішніх груп взаємопідтримки та залучення зовнішніх експертів для проведення колегіальних розборів складних випадків. Особливу увагу слід приділити питанням тайм-менеджменту, запобіганню емоційному виснаженню та формуванню навичок саморегуляції, що дозволить підвищити стійкість персоналу.

Третім важливим аспектом є посилення алгоритмів дій у роботі з постраждалими. Хоча 78,8% опитаних підтвердили наявність чітких протоколів, частина респондентів зазначила потребу у вдосконаленні процедур, особливо під час взаємодії з судовою системою та органами опіки. Тому рекомендовано впроваджувати єдині стандартизовані протоколи, які б були узгоджені на міжвідомчому рівні та забезпечували однакові умови реагування незалежно від конкретної організації чи спеціаліста. Це сприятиме зменшенню ризиків повторної травматизації клієнтів та підвищить швидкість реагування у кризових ситуаціях. Не менш важливим напрямом є підвищення якості взаємодії з іншими службами. У середньому респонденти оцінили цей показник на рівні 82%, однак найбільш проблемною залишилася співпраця із судами, що пояснюється затягуванням

провадженнь та складністю юридичних процедур. Тому соціальним працівникам та кейс-менеджерам рекомендовано брати участь у міжвідомчих робочих групах, спільних тренінгах із правоохоронними органами, адвокатами та медичними працівниками. Це дозволить розширити мережу контактів, підвищити ефективність комунікації та скоротити час реагування.

Важливо також звернути увагу на ресурсні бар'єри, які респонденти визначили як найсуттєвіші. Йдеться про нестачу ресурсів (64% соціальних працівників та 71% кейс-менеджерів), перевантаженість (37% і 50%) та законодавчі обмеження (42% і 36%). У цьому контексті варто посилити адвокаційні зусилля на рівні громади, щоб залучати додаткові фінансові та матеріальні ресурси. Соціальні працівники та кейс-менеджери мають активно брати участь у формуванні локальних стратегій і програм, адже їхній практичний досвід дозволяє виявляти найбільш болючі проблеми та пропонувати реалістичні шляхи їх вирішення.

Ще одним напрямом є розширення системи психологічної підтримки для самих фахівців. Запровадження внутрішніх програм, що включають консультації з психологами, організацію відновлювальних заходів, арт-терапевтичні практики та неформальні групи підтримки, сприятиме зниженню ризику професійного вигорання та підвищить мотивацію персоналу.

Таким чином, рекомендації для фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів зосереджуються на чотирьох ключових напрямках: розвиток компетентностей і регулярне навчання, профілактика вигорання та підтримка персоналу, удосконалення алгоритмів дій і міжвідомчої взаємодії, а також подолання ресурсних бар'єрів через адвокацію та участь у стратегічному плануванні. Реалізація цих заходів дозволить значно підвищити стійкість системи соціальної підтримки та якість допомоги постраждалим.

Психологи становлять ключову професійну групу у сфері надання допомоги постраждалим від домашнього насильства, оскільки саме вони забезпечують відновлення психологічного благополуччя, стабілізацію емоційного стану та формування довготривалих стратегій подолання травматичного досвіду. Результати дослідження серед 22 психологів засвідчили, що ця група фахівців має

збалансований професійний склад за стажем і досвідом: поряд із досвідченими спеціалістами, які працюють понад 7 років, є й молодші колеги з досвідом до 3 років. Така комбінація формує потенціал для обміну досвідом, але водночас потребує єдиного стандарту професійного навчання й системної супервізійної підтримки.

Таблиця 2.7

Рекомендації для психологів

Напрямок	Рекомендації	Очікуваний результат
Професійне навчання	Регулярні програми підвищення кваліфікації, тренінги з ПТСР, кризового консультування, trauma-informed підходів	Поглиблення компетентностей, підвищення якості допомоги
Супервізія	Регулярні індивідуальні та групові супервізії, залучення зовнішніх експертів	Зниження ризику вигорання, підвищення професійної впевненості
Ресурсне забезпечення	Оптимізація навантаження, створення нових робочих ставок, залучення грантових коштів	Підвищення якості та тривалості психотерапевтичної підтримки
Психологічна підтримка	Програми емоційної підтримки для фахівців, арт-терапевтичні практики, групи взаємодопомоги	Збереження мотивації та емоційного ресурсу психологів
Міждисциплінарна взаємодія	Формування постійних мультидисциплінарних груп	Швидке вирішення складних випадків, зниження повторної травматизації
Інституційні зміни	Збільшення фінансування, розширення кризових центрів, посилення програм супервізії	Стійкість та доступність системи психологічної допомоги

Таблиця 2.7 демонструє, що однією з центральних рекомендацій для психологів є розширення та уніфікація навчальних програм, які повинні включати не лише базові аспекти кризового консультування, а й спеціалізовані напрями, як-от робота з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР), тривожно-депресивними станами та повторною травматизацією клієнтів. Значна частка респондентів вказала, що клієнтки під час першого звернення перебувають у критичному психологічному стані: 54,5% демонструють високий рівень тривожності, 40,9% – депресивні симптоми, і лише 4,6% перебувають у відносно стабільному стані. Це означає, що психологи повинні володіти гнучким набором

методик кризового втручання. Тому рекомендовано впроваджувати навчання з інтегрованих психотерапевтичних підходів, де особлива увага приділяється когнітивно-поведінковій терапії, методам релаксації, арт-терапії та груповій роботі.

Другим ключовим напрямом є створення стійкої системи супервізії. Лише 54,5% респондентів підтвердили регулярність супервізій, ще 31,8% – епізодичність, і 13,7% зазначили відсутність такої практики. Це свідчить про наявність ризику професійного вигорання, адже психологи працюють з найбільш травматизованою категорією клієнтів, які часто потребують довготривалої підтримки. Тому рекомендовано впроваджувати внутрішні та зовнішні програми супервізії на регулярній основі, включаючи як індивідуальні консультації, так і групові колегіальні розбори складних випадків. Важливо забезпечити залучення досвідчених супервізорів, які мають компетентність у сфері кризової інтервенції та роботи з ПТСР.

Третій напрям рекомендацій стосується організації ресурсного забезпечення для психологічної роботи. Лише 45,5% респондентів вважають, що мають достатньо часу та ресурсів для якісного виконання своїх завдань, що вказує на високий рівень навантаження. Брак ресурсів (як матеріальних, так і часових) був названий серед основних труднощів поряд із повторною травматизацією клієнтів і ризиками безпеки. У цьому контексті рекомендовано оптимізувати розподіл навантаження, створювати додаткові робочі ставки для молодших фахівців і залучати грантове фінансування для підтримки довготривалих терапевтичних програм.

Особливу увагу варто приділити профілактиці професійного вигорання серед психологів. Половина респондентів зазначили, що отримують емоційну підтримку від колег, однак лише 36,4% мають доступ до професійної терапії або супервізії. Це означає, що значна частина спеціалістів залишається без належного захисту від наслідків емоційного виснаження. Тому рекомендовано впроваджувати системні програми психологічної підтримки персоналу, які б включали можливість безкоштовного відвідування терапевтичних сесій, групи взаємопідтримки, арт-

терапевтичні практики для зняття стресу, а також розвиток навичок саморегуляції та відновлення емоційного ресурсу.

Четвертим важливим напрямом є посилення міждисциплінарної взаємодії. Хоча 86,4% психологів мають досвід роботи у командах разом із соціальними працівниками, кейс-менеджерами та представниками інших служб, лише третина співпрацює постійно. Це вказує на потенціал для розвитку регулярної командної роботи, яка дозволить швидше вирішувати складні випадки та зменшувати ризики повторної травматизації клієнтів. Тому рекомендовано створювати мультидисциплінарні групи на постійній основі, де психологи були б інтегрованими учасниками, а їхня роль була чітко визначеною у кожному етапі супроводу клієнтів.

Нарешті, варто акцентувати увагу на інституційних змінах, яких потребує система психологічної допомоги. Понад 72% психологів висловили потребу у збільшенні фінансування, 59% – у розширенні мережі кризових центрів, 50% – у посиленні програм супервізії, 45% – у регулярному підвищенні кваліфікації. Це свідчить, що індивідуальні зусилля фахівців залишаються обмеженими без належної системної підтримки. Тому рекомендовано органам влади та керівництву організацій формувати довгострокові програми розвитку психологічних послуг, орієнтовані на стійкість, багатoproфільність і доступність допомоги для постраждалих.

Таким чином, рекомендації для психологів можна звести до п'яти головних напрямів: регулярне та спеціалізоване навчання, формування стійкої системи супервізії, забезпечення ресурсної підтримки, профілактика професійного вигорання та посилення міждисциплінарної взаємодії. Виконання цих завдань дозволить значно підвищити ефективність психологічної допомоги та створити більш стійку систему підтримки постраждалих від домашнього насильства.

Отже, узагальнюючи рекомендації, надані трьома групами респондентів – керівникам організацій, фахівцям соціальної роботи та кейс-менеджерам, а також психологам, – можна стверджувати, що підвищення ефективності діяльності у сфері протидії домашньому насильству можливе лише за умови комплексного

підходу, який охоплює як управлінський, так і практично-професійний та психотерапевтичний рівні. Для керівників ключовими завданнями визначено зміцнення кадрового потенціалу, стабілізацію фінансової бази та вдосконалення систем управління якістю послуг. Для соціальних працівників і кейс-менеджерів головними орієнтирами залишаються регулярне навчання, удосконалення алгоритмів дій та зниження ризиків професійного вигорання, що безпосередньо впливає на стабільність роботи з клієнтами. Для психологів пріоритетними напрямками є розширення спектра методик кризового втручання, формування стійкої системи супервізії, оптимізація ресурсного забезпечення й створення умов для довготривалої підтримки постраждалих. Усі три групи респондентів підкреслили важливість міжвідомчої взаємодії та інституційної стійкості, що дозволяє не лише підвищувати оперативність реагування, а й запобігати повторній травматизації клієнтів. Таким чином, реалізація окреслених рекомендацій забезпечує посилений ефект, коли управлінські рішення, професійна компетентність та психологічна підтримка поєднуються у цілісну систему допомоги.

Висновки до другого розділу

У другому розділі було здійснено емпіричне дослідження потенціалу організацій соціальної сфери, які працюють із постраждалими від домашнього насильства. Робота охопила три групи респондентів: керівника організації (N=1), фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів (N=33) і психологів (N=22). Загальна вибірка становила 56 осіб, що дозволило отримати комплексне уявлення про управлінський, організаційний та практично-професійний рівні функціонування системи допомоги.

На основі анкетування керівника організації було визначено інтегральний показник потенціалу у 78%, що свідчить про достатній рівень сформованості операційної спроможності, проте з виразними обмеженнями у кадровому (62%) та

фінансовому забезпеченні (72% від потреби). Виявлено, що найбільша частка послуг припадає на кризове консультування (31%) та кейс-менеджмент (22%), тоді як індивідуальне планування безпеки охоплює 18%, скерування до притулків – 12%, правова допомога – 9%, економічне відновлення й працевлаштування – 8%. Визначено високий рівень налагодженої співпраці з поліцією (86%), соціальними службами (84%) і медичними закладами (80%), проте нижчі показники – із судовою системою (70%). Водночас було виявлено низку бар'єрів, серед яких нестабільність фінансування (24% ваги), вигорання персоналу (21%) та юридичні затримки (18%).

Опитування серед 19 фахівців соціальної роботи та 14 кейс-менеджерів підтвердило чітку функціональну диференціацію. Понад половина соціальних працівників (52,6%) має досвід роботи більше 5 років, тоді як серед кейс-менеджерів такий показник становить лише 28,6%; натомість 57,1% кейс-менеджерів працюють від 2 до 5 років. Загалом 60,6% респондентів оцінюють власну підготовленість як достатню, однак третина відзначає лише часткову відповідність навичок сучасним викликам. Серед найбільш поширених послуг соціальні працівники виокремили кризове консультування (73,7%) і соціальний супровід сімей (68,4%), тоді як кейс-менеджери – кейс-менеджмент (85,7%) і планування безпеки (64,3%). Наявність чітких алгоритмів дій підтвердили 78,8% усіх учасників, проте вказано на потребу вдосконалення процедур у взаємодії з судами. Близько 40% опитаних регулярно стикаються з професійним вигоранням, ще майже половина – періодично. Найбільш суттєвими бар'єрами визначено брак ресурсів (64% і 71% відповідно у групах), законодавчі обмеження (42% і 36%) та перевантаженість (37% і 50%).

Результати опитування психологів (N=22) показали збалансований професійний склад: 40,9% мають стаж від 3 до 7 років, 31,8% – понад 7 років, а 27,3% працюють у сфері менше трьох років. Усі респонденти застосовують індивідуальне консультування (95,5%), 81,8% – кризове втручання, 59,1% – групову терапію, 45,5% – сімейну. Більшість психологів (77,3%) мають досвід супроводу жінок, які пережили тривалий цикл насильства. Стан клієнток під час першого звернення оцінюється як критичний: 54,5% перебувають у стані високої

тривожності, 40,9% – у депресії, і лише 4,6% мають відносну стабільність. Серед основних труднощів було виокремлено повторну травматизацію клієнток (63,6%), брак ресурсів для тривалої терапії (50%), ризики безпеки (36,4%) та відмову клієнток від допомоги (31,8%). Найефективнішими методами стабілізації емоційного стану визнано когнітивно-поведінкову терапію (72,7%), кризове консультування (63,6%), релаксаційні техніки (59,1%) та арт-терапію (45,5%). Регулярна супервізія здійснюється лише у 54,5% організацій, а достатні ресурси для якісної роботи мають 45,5% психологів.

Таким чином, результати другого розділу дозволяють констатувати, що організація має достатній рівень функціональної спроможності, однак її діяльність суттєво залежить від стабільності кадрового складу, фінансової підтримки та ефективності міжвідомчої взаємодії. Виявлено сильні сторони у розвитку кризового консультування, соціального супроводу та багатoproфільних психотерапевтичних практик, проте визначено й низку проблемних чинників: нестачу ресурсів, перевантаженість персоналу, професійне вигорання.

Виходячи з отриманих результатів, було розроблено рекомендації для всіх трьох груп респондентів. Для керівників організацій акцент зроблено на кадровому зміцненні, фінансовій сталій підтримці, модернізації транспортної та технічної бази, а також на розвитку систем управління якістю. Для фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів головними орієнтирами визначено регулярне професійне навчання, вдосконалення алгоритмів дій, профілактику професійного вигорання та розширення міжвідомчої взаємодії. Для психологів сформульовані рекомендації щодо поглиблення спеціалізації у сфері кризового консультування, розширення спектра методик стабілізації емоційного стану, впровадження стійкої системи супервізії та програм профілактики вигорання.

Отже, оцінювання, проведене в ході дослідження, не лише дозволило отримати системний зріз реального стану організацій, які працюють із постраждалими від домашнього насильства, але й стало підґрунтям для вироблення чітких практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення їхньої ефективності, стійкості та результативності у сучасних соціальних умовах.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

На основі проведеного теоретичного аналізу та емпіричного дослідження можна дійти кількох важливих висновків, що розкривають специфіку потенціалу організацій соціальної сфери, орієнтованих на надання допомоги особам, постраждалим від домашнього насильства.

1. *Обґрунтовано* теоретико-методологічні засади оцінювання потенціалу організацій соціального спрямування. Розглянуто та уточнено базові категоріальні поняття – соціальні послуги, організаційний потенціал, інституційна спроможність, оцінювання якості – та показано, що вони взаємопов’язані й відображають різні аспекти діяльності установ. Теоретичний аналіз довів, що сучасне розуміння потенціалу є багатовимірним і включає кадровий, фінансовий, управлінський, нормативний, етичний, мережевий та цифровий виміри. Увага приділялася й контексту воєнного стану, який створює нові виклики та загострює потребу у кризовому, психологічному, правовому та соціально-економічному супроводі постраждалих.
2. *Зроблено акцент* на розмаїтті підходів до оцінювання потенціалу організацій – ресурсному, результативному, мережевому, етичному, партисипативному та травмофокусованому. Кожен із них дозволяє побачити певну грань функціонування: від забезпечення необхідними ресурсами до здатності впроваджувати інноваційні моделі допомоги та враховувати індивідуальні потреби клієнтів. Виявлено, що ефективне оцінювання можливе лише за умови поєднання кількісних та якісних методів, серед яких провідними є опитування, аудит, аналіз соціального впливу, оцінка процесів та результатів діяльності. Теоретична частина окреслила й низку проблем, що перешкоджають об’єктивному оцінюванню потенціалу: нормативна фрагментація, відсутність єдиних стандартів, обмеженість достовірної статистики, кадрові труднощі, пов’язані з вигоранням, цифрова нерівність, нестача фінансових ресурсів.
3. *Розроблено* авторську методику оцінювання потенціалу організацій, що надають соціальні послуги постраждалим від домашнього насильства.

Методика ґрунтується на системному підході та передбачає аналіз трьох ключових рівнів функціонування організації: управлінського, професійно-операційного та психологічного. Для збору даних використано три адаптовані анкети – для керівника, фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів, а також психологів, що дає змогу виявити різні аспекти спроможності організації. Структура методики включає оцінювання кадрових, фінансових і матеріально-технічних ресурсів, ефективності міжвідомчої взаємодії, рівня професійної підготовки персоналу, наявності алгоритмів реагування та показників професійного вигорання. Отримані показники нормалізуються та узагальнюються для формування інтегрального індексу потенціалу, що відображає рівень стійкості та результативності організації.

4. *Проведено* емпіричне дослідження, яке дозволило комплексно оцінити потенціал організацій з точки зору трьох рівнів: управлінського (керівник організації), операційного (фахівці соціальної роботи та кейс-менеджери) та психологічного (практичні психологи). Загалом у вибірку увійшло 56 осіб. Результати показали, що організації мають певний рівень функціональної стійкості та здатні надавати базові та спеціалізовані соціальні послуги, проте їхня ефективність обмежується низкою факторів. Серед сильних сторін виявлено наявність налагодженої співпраці з поліцією, соціальними службами та медичними установами, поширеність кризового консультування та кейс-менеджменту, а також застосування різноманітних форм психологічної допомоги – індивідуальної, групової, кризової, сімейної. Водночас було зафіксовано виражені обмеження: кадрова нестача, професійне вигорання, перевантаженість персоналу, нестабільність фінансування, недостатня координація із судовою системою, а також проблеми з доступністю довготривалої психологічної підтримки для клієнтів.
5. *Підтверджено*, що керівники організацій потребують посилення у сфері стратегічного управління, фінансової диверсифікації та впровадження систем моніторингу якості. Фахівці соціальної роботи й кейс-менеджери потребують стабільного ресурсного забезпечення, регулярного професійного навчання та

емоційної підтримки для профілактики вигорання. Психологи відзначають потребу у поглибленій спеціалізації, розширенні спектра методик стабілізації емоційного стану клієнтів та розбудові системи супервізії.

Таким чином, проведене дослідження дозволило окреслити як сильні сторони діяльності організацій соціальної сфери, так і системні бар'єри, що стримують їх розвиток. Воно продемонструвало, що потенціал таких організацій формується на стику інституційної спроможності, професійної компетентності персоналу та ефективності міжвідомчої взаємодії. На основі отриманих результатів були розроблені рекомендації для кожної з груп респондентів, спрямовані на кадрове зміцнення, розвиток фінансової сталі, удосконалення управління якістю, розширення міжсекторальної співпраці та впровадження програм підтримки персоналу.

Узагальнені результати дослідження доводять, що організації, які надають допомогу постраждалим від домашнього насильства, здатні виконувати свою місію навіть в умовах обмежених ресурсів, але для досягнення стійкості та високої результативності потребують інституційного підкріплення, належного фінансування та системного професійного розвитку персоналу.

Перспективами подальших розвідок є розробка комплексних моделей оцінювання соціального впливу діяльності організацій, вивчення ефективності різних форматів міжвідомчої взаємодії, а також створення інноваційних програм підтримки персоналу й клієнтів у довготривалій перспективі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексєєнко Т. Ф. Гендерний концепт сімейного виховання особистості, як наукова і соціально-педагогічна проблема. *Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді*. 2015. 19(1). С. 24-35.
2. Алексєєнко Т. Ф. Дитячі шлюби і раннє материнство. *Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку : матеріали Міжнар. наук. конф.*, м. Харків, 26-27 листоп. 2015 р. Харків : ХДАК, 2015. С. 100-101.
3. Березін О. В., Безпарточний М. Г., Нікілєва Л. О. Механізми формування та методологія розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування. Полтава : Інтер Графіка, 2013. 210 с.
4. Белікова Ю. В. Дослідження потреб постраждалих від насильства: звіт за результатами якісного дослідження. Дніпро, 2020. 26 с.
5. Боде І. Німеччина: соціальні послуги. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2013. № 1-2. С. 220-226.
6. Бойко О. В. Насильство в сім'ї: соціологічний аналіз явища : дис. ... канд. соціол. наук : 22.00.03. Харків, 2003. 211 с.
7. Бондаренко О.С. Кримінальна відповідальність за домашнє насильство в Україні. *Правові горизонти*. 2020. Вип. 20 (33). С. 102-107.
8. Галабурда Ю. Молодіжний недержавний сектор у контексті становлення громадянського суспільства в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2001. № 2 (18). С.19-33.
9. Горемикіна Ю. В. Проблеми розвитку недержавних організацій у сфері надання соціальних послуг. *Демографія та соціальна економіка*. 2009. № 1. С. 161–168.
10. Горемикіна Ю. В. Проблеми розвитку та реформування соціальних послуг в Україні. *Механізм регулювання економіки*. 2010. № 3. С. 161-168.
11. Горова А. В. Недержавний сектор надання соціальних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку. *Актуальні проблеми держави і права*. 2012. Вип. 63. С. 445-450.

12. Давидюк О. Роль адресної соціальної допомоги у подоланні бідності. *Соціальна політика : проблеми, коментарі, відповіді*. 2009. № 4. С. 40-42.
13. Державна політика в соціогумантарній сфері : підручник / В. А. Скуратівський та ін. ; ред. В. А. Скуратівського, В. П. Трощинського. Київ : НАДУ, 2010. 284 с.
14. Дмитренко О. А. Інституційна спроможність неурядового сектору в Україні : дис. ... д-ра філософії зі спеціальності 052 «Політологія». Київ, 2022. 208 с.
15. Добробут і безпека жінок. Україна. Доповідь та результати дослідження. Відень : Organization for Security and Cooperation in Europe, 2019. 104 с.
16. Домашнє насильство в Україні: наук. звіт / Правозахисники Міннесоти; С. Бенуелл та ін. США, 2000. 52 с.
17. Дубич К. В. Вступ до соціальної допомоги : навч. посіб. Київ : Слово, 2015.
- 18 с. 44. Дубич К. В. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг : дис. ... д-ра наук з державного управління : 25.00.02. Київ, 2016. 437 с.
19. Економічні наслідки насильства щодо жінок в Україні. Київ : Український центр соціальних реформ, 2017. 104 с.
20. Жовніренко П. Діяльність громадських організацій: корисні поради. *Соціальна політика і соціальна робота*. 1999. №3-4 (11–12). С. 140-153.
21. Журавель Т. В. Соціально-педагогічна робота з профілактики насильства щодо дітей. *Соціальна педагогіка : навч. посіб.* Київ, 2013. С. 197-209.
22. Забезпечення діяльності мобільних бригад соціальнопсихологічної допомоги як спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб від домашнього насильства : метод. посіб. / Н. В. Федорович та ін. ; ред. Г. Б. Скіпальська, О. О. Кочемировська, Н. М. Цветкова. Київ, 2020. 190 с.
23. Загальна декларація прав людини : Генеральна Асамблея ООН від 10.12.1948 р. URL : <http://kr-admin.gov.ua/mol/molod/2.pdf> (дата звернення: 20.05.2025).

24. Запобігання насильству в сім'ї у діяльності фахівців соціальної сфери : навч.-метод. посіб. / ред. В. М. Бондаровська, Т. В. Журавель, Ю. В. Пилипас. Київ : ТОВ «Видавничий дім «КАЛИТА», 2014. 282 с.

25. Існуючі механізми співпраці органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в контексті реалізації Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні 2016–2020. Київ : Ваїте, 2016. 280 с.

26. Карпеченкова Г. В. Формування державної політики запобігання та протидії домашньому насильству в Україні : автореф. дис. ... канд. наук з державного управління : 25.00.02. Харків, 2023. 24 с.

27. Кравченко М. Основні напрями модернізації державної політики у сфері соціального захисту населення України. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2011. № 4. С. 249-257.

28. Кравченко Р., Кабаченко Н., Васильченко О. Розвиток недержавних організацій соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: перші кроки* / ред. В. Полтавець. Київ : Видавничий дім «KM Academia», 2000. С. 130–144.

29. Левченко К., Швед О. Громадські організації України в системі запобігання та протидії домашньому насильству. *Право і безпека*. 2020. №1 (76). С.74-82.

30. Ліщук Н. О. Насильницькі дії, що вчиняються щодо жінок: причини та запобігання : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.08. Львів, 2020. 232 с.

31. Лях Т., Спіріна Т., Лехолетова М. Методи оцінки територіальною громадою власних потреб. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2022. 1(50). 178-181. DOI: 10.24144/2524-0609.2022.50.178-181.

32. Лях Т., Спіріна Т., Рогожинська В. Принципи міждисциплінарної взаємодії у соціальній роботі. *Humanities science current issues*. 2020. Т. 3. № 27. С. 224-228.

33. Максимова Н. Ю., Мілютіна К. Л. Соціально-психологічні аспекти проблеми насильства : навч.-метод. посіб. Київ, 2003. 343 с.

34. Мещан І. В. Соціальне обслуговування як складова соціального захисту населення: соціолого-управлінський аспект. *Соціологія*. 2015. № 8 (124). С. 71–76.
35. Мигович І., Лукашевич М. Теорія і методи соціальної роботи : навч. посіб. 2-ге вид., доп. і випр. Київ : МАУП, 2003. 168 с.
36. Нестерчук В. Домашнє насильство як феномен соціальної роботи. *Social Work and Education*. 2020. 7(3). Р. 254-262.
37. Нестерчук В. В. Домашнє насильство над жінками як об'єкт соціальної роботи. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2019. Вип. 5 (92). С. 172-183.
38. Паливода Л., Кікоть О. Стан та динаміка розвитку неурядових організацій України 2002–2006 роки : звіт за даними дослідження. Київ : БФ «Творчий центр «Каунтерпарт», 2006. 160 с.
39. Полівко Л. Ю. Роль соціального працівника у сфері надання соціальних послуг. Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження : матеріали XIX Міжнародної конференції молодих науковців, м. Київ, 20 квітня 2018 р. / ред. І. В. Данилюка, С. Ю. Пашенко. Київ : Логос, 2018. С. 225-227.
40. Полівко Л. Ю., Карамушка Т. В. Змістовність соціальних послуг у розбудові громадянського суспільства. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали V Міжнародної науково-практ. конф., м. Київ, 13–14 березня 2020 р.* / ред. Ю. М. Швалба. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2020. С. 96–99.
41. Полівко Л. Ю., Скіпальська Г. Б. Значущість організацій громадянського суспільства в період воєнного стану. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 11–12 березня 2022 р.* / ред. Ю.М. Швалба. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2022. С. 60–62.
42. Про Державний бюджет України на 2025 рік : Відомості Верховної Ради (ВВР), 2025, №№ 15-17, ст. 40. 4059-IX від 19.11.2024. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4059-20#Text> (дата звернення: 20.05.2025).

43. Про запобігання та протидію домашньому насильству : Закон України від 19.12.2024 р. № 2229-VIII : Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 5, ст.35. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text> (дата звернення: 20.05.2025).

44. Про затвердження Державного стандарту денного догляду : Наказ М-ва соц. політики України від 30.07.2013 р. № 452 : станом на 30 листоп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text> (дата звернення: 20.05.2025).

45. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах : Наказ М-ва соц. політики України від 31.03.2016 р. № 318 : станом на 1 лип. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text> (дата звернення: 20.05.2025).

46. Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації: Наказ М-ва соц. політики України від 18.05.2015 р. № 514 : станом на 13 жовт. 2017 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text> (дата звернення: 20.05.2025).

47. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 20.05.2025).

48. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання : Наказ М-ва соц. політики України від 01.07.2016 р. № 716. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text> (дата звернення: 20.05.2025).

49. Про соціальні послуги. Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 10.12.2025).

50. Програма підготовки працівників закладів охорони здоров'я з питань попередження насильства щодо жінок : тренінговий модуль / ред. Т. В. Журавель, Ю. В. Пилипас, Г. Б. Скіпальської. Київ : ТОВ «Видавничий дім «КАЛИТА», 2015. 40 с.

51. Раєвська Я. М. Професійна готовність фахівців соціальної сфери до між професійної взаємодії. *Молодий вчений* 1. 77. 2020. С. 48-52.

52. Раєвська Я., Солякова О. Розвиток емоційної компетентності особистості: теоретичний дискурс. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*, 2021. 3. 52. С. 127-132.

53. Раєвська Я. М. Теорія і практика професійного становлення фахівців соціальної сфери до міжпрофесійної взаємодії: монографія. Кам'янець-Подільський: вид. Панькова АС. 2020. 348 с.

54. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

55. Семигіна Т. В., Мигович І. І. Теорії і методи соціальної роботи : підруч. для студ. вищих навчальних закладі. Київ : Академвидав, 2005. 328 с.

56. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2019. № 1. С. 70–85. URL: <https://doi.org/10.33287/11196> (дата звернення: 20.05.2025).

57. Скіпальська Г. Б. Партнерство громадських та державних організацій у наданні соціальних послуг постраждалим від гендернозумовленого насильства в Україні. *Партнерська взаємодія у системі інститутів соціальної сфери: збірник матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф., м. Ніжин, 10 листопада 2022 р.* / ред. О. В. Лісовця, С. О. Борисюк. Ніжин : Видавництво НДУ ім. М. Гоголя, 2022. С. 84-87.

58. Соціальна робота в Україні: теорія та практика : посіб. для підвищення кваліфікації працівників соціальних служб для молоді. / ред. А. Я. Ходорчук. К., 2001. 296 с.

59. Соціальна робота з різними категоріями населення у територіальній громаді: українські реалії та міжнародний досвід : колективна монографія / В. Поліщук, Н. Горішна, Г. Слозанська та ін. Тернопіль : Осадца Ю. В., 2018. 221 с.

60. Стандарти надання соціальних послуг особам, які постраждали від насильства в сім'ї: міжнародний досвід та рекомендації для України / ред. С. Павлиш. Київ, Запоріжжя : Друкарський світ, 2011. 228 с.

61. Стандарти соціальних послуг : збірка проектів документів / ред. Л. Л. Сідельнік; Український фонд соціальних інвестицій. Київ : ТОВ «ЛДЛ», 2007. 232 с.
62. Стасюк Н. А. Кримінологічна характеристика домашнього насильства : дис. ... на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 081 «Право». Київ, 2022. 173 с.
63. Створення та забезпечення діяльності притулків для осіб, постраждалих від домашнього насильства : метод. посіб. / Г. Б. Скіпальська та ін. ; ред. Н. В. Федорович Київ : ТОВ «Видавничий дім «Калита», 2019. 176 с.
64. Технології соціальної роботи : навч. посіб. для студентів ВНЗ / О. А. Агарков та ін. Запоріжжя : Мотор Січ, 2015. 486 с.
65. Черкашина Т. О. Недержавні громадські організації як суб'єкт надання соціальної допомоги населенню. *Вісник НТУУ «КПІ»*. 2010. № 2 (6). С. 89-94.
66. Чернуха Н. М. Категорія соціально-педагогічної підтримки: теорія і практика. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». 2012. № 6. С. 179-182.
67. Чечко Т. М., Лях Т. Л. Сутність соціально-педагогічної підтримки особистості. *Науковий вісник Чернівецького університету імені Ю. Федьковича*. 2015. №139. С. 207-214.
68. Шиделко А. В. Психологічні детермінанти домашнього насильства над жінками. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Том. XI. Психологія особистості. *Психологічна допомога особистості*. Вип. 17. С. 262– 273.
69. Шимко Л. В. Психологічні детермінанти домашнього насильства над жінками : кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 053 «Психологія». Львів, 2022. 67 с.
70. Шинкаренко О. Психологічні особливості жертв подружнього насильства: основні напрямки психокорекційного втручання. *Практична психологія та соціальна робота*. 2000. № 3. С. 25-28.

71. Юрків Я. І. Сутність та зміст соціального феномену «насильство в сім'ї». *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка, соціальна робота*. 2013. № 27. С. 234-237.

Додаток А.**Анкета 1. Для керівника організації**

Мета: вивчення управлінського бачення потенціалу організації, ресурсів і бар'єрів у наданні послуг постраждалим.

1. Як Ви оцінюєте загальний потенціал Вашої організації у сфері надання допомоги постраждалим від домашнього насильства?
2. Які основні соціальні послуги надає організація постраждалим?
3. Які ресурси (кадрові, фінансові, матеріальні) є достатніми, а які – обмеженими?
4. Чи є у Вас налагоджена співпраця з державними структурами? Якщо так, з якими саме?
5. Чи достатньо підготовлені Ваші фахівці для роботи з випадками домашнього насильства?
6. Як часто працівники проходять підвищення кваліфікації з цього напрямку?
7. Чи використовуються у Вашій організації стандарти оцінки якості послуг?
8. Чи застосовується моніторинг ефективності соціальної роботи з постраждалими?
9. Які ключові труднощі виникають у процесі надання послуг постраждалим?
10. Наскільки організація здатна швидко реагувати на кризові ситуації (екстрене втручання)?
11. Чи існує потреба у додатковому фінансуванні або залученні грантів?
12. Які, на Вашу думку, стратегічні напрями розвитку організації в цій сфері є першочерговими?

Додаток Б.**Анкета 2. Для фахівців соціальної роботи та кейс-менеджерів**

Мета: дослідити практичний досвід, умови праці, компетентності та взаємодію з клієнтами.

1. Як довго Ви працюєте у сфері соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства?
2. Чи вважаєте Ви себе достатньо підготовленим(-ою) до роботи з цією категорією клієнтів?
3. Які соціальні послуги Ви надаєте безпосередньо?
4. Чи маєте чіткі алгоритми дій у випадках звернення постраждалих?
5. Яку підтримку надає Вам керівництво організації у складних випадках?
6. Як часто Ви стикаєтесь із професійним вигоранням?
7. Які форми супервізії або емоційної підтримки існують у Вашій організації?
8. Чи отримуєте Ви регулярне підвищення кваліфікації?
9. Наскільки ефективною є взаємодія з іншими службами (поліція, медичні заклади, суди)?
10. Які бар'єри у роботі Ви вважаєте найбільш суттєвими (брак ресурсів, законодавчі обмеження тощо)?
11. Які зміни, на Вашу думку, можуть покращити якість допомоги постраждалим?
12. Чи вважаєте Ви, що потенціал Вашої організації відповідає сучасним викликам у сфері захисту прав жінок?

Додаток В.**Анкета 3. Для психологів**

Мета: з'ясування підходів, складнощів і ефективності психологічної допомоги постраждалим.

1. Скільки років Ви працюєте як психолог у сфері протидії домашньому насильству?
2. Які форми психологічної допомоги Ви застосовуєте (індивідуальна, групова, кризова тощо)?
3. Чи маєте досвід супроводу жінок, які пережили тривалий цикл насильства?
4. Як Ви оцінюєте психологічний стан клієнток під час першого звернення?
5. Які найбільш поширені труднощі Ви відзначаєте в роботі з постраждалими?
6. Які методики вважаєте найбільш ефективними у стабілізації емоційного стану жертв?
7. Наскільки часто Ви працюєте в міждисциплінарній команді?
8. Чи є у Вас достатньо часу та ресурсів для якісної психологічної роботи?
9. Як часто Ви берете участь у тренінгах або семінарах з актуальних тем (ПТСР, кризове консультування тощо)?
10. Чи здійснюється у Вашій організації регулярна супервізія або колегіальний розбір складних випадків?
11. Яку підтримку Ви отримуєте у випадках професійного вигорання?
12. Що, на Вашу думку, необхідно змінити або покращити у системі психологічної допомоги постраждалим?



IN 108010
від 31.10.2025

СЕРТИФІКАТ

учасника конференції



БЕЗРЕБРА ВІКТОРІЯ СЕРГІЇВНА

ВЗЯВ(-ЛА) УЧАСТЬ У IX МІЖНАРОДНІЙ СТУДЕНТСЬКІЙ НАУКОВІЙ КОНФЕРЕНЦІЇ
РОЗВИТОК СУСПІЛЬСТВА ТА НАУКИ
В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

31 ЖОВТНЯ 2025 РІК • М. ТЕРНОПІЛЬ, УКРАЇНА

В рамках участі було опубліковано тези доповіді учасника на тему:

ОЦІНЮВАННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО
НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ОСОБАМ ЩО ПОСТРАЖДАЛИ ВІД
ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

ДИРЕКТОР МОЛОДІЖНОЇ НАУКОВОЇ ЛІГИ
ГОЛОВА ОРГКОМІТЕТУ КОНФЕРЕНЦІЇ
ІГОР КОРЕНЮК

