

УДК 364.4:316.35-056.42

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.2>

**Аліна ДУЛЯ**

доктор філософії за спеціальністю 231 Соціальна робота, старший викладач кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти, Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, вул. Бульварно-Кудрявська, 18/2, м. Київ, Україна, 04053

**ORCID:** 0000-0002-9067-4820

**Scopus-Author ID:** 57208213486

**Вадим ЛЮТИЙ**

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти, Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, вул. Бульварно-Кудрявська, 18/2, м. Київ, Україна, 04053

**ORCID:** 0000-0002-9105-0470

**Scopus-Author ID:** 58669174100

**Бібліографічний опис статті:** Дуля, А., Лютий, В. (2024). Класифікація різних груп отримувачів соціальних послуг за ознаками соціальної дезадаптації, виключеності та вразливості. *Ввічливість. Humanitas*, 5, 11–18, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.2>

## КЛАСИФІКАЦІЯ РІЗНИХ ГРУП ОТРИМУВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЗА ОЗНАКАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ДЕЗАДАПТАЦІЇ, ВИКЛЮЧЕНОСТІ ТА ВРАЗЛИВОСТІ

Проблема соціальної дезадаптації, вразливості, виключення і дискримінації особистості постає особливо гостро у зв'язку з військовою ситуацією, суспільною та політичною нестабільністю в Україні. Не зважаючи на те, що названі стани особистості або соціальні ситуації взаємопов'язані і витікають одне із одного, представлена в статті класифікація різних груп отримувачів за ознаками дезадаптації, виключеності та вразливості дозволяє систематизувати підходи до соціальної роботи з ними, уточнити критерії та обирати моделі надання їм соціальних послуг, що особливо актуально в умовах війни.

В статті отримувачі соціальних послуг об'єднані в три групи (особи, що перебувають в стані соціальної дезадаптації внаслідок ризикованої, деструктивної або девіантної поведінки; особи та групи, що страждають від соціального виключення та дискримінації; особи та сім'ї, що перебувають в особливо вразливому стані, пов'язаному із природними або соціальними катастрофами або виразними індивідуальними особливостями), визначено основні характеристики кожної з них.

Здійснено аналіз особливостей соціальної роботи з названими групами отримувачів послуг та обґрунтовано критерії, за якими представникам різних груп можуть бути надані соціальні послуги профілактики, обслуговування і підтримки та здійснено щодо них профілактичні, реабілітаційні та корекційні втручання.

Визначено, що фахівець із соціальної роботи повинен бути здатен визначати стан соціальної дезадаптації, вразливості, виключення і дискримінації особистості у конкретному випадку, аналізувати його причини, прогнозувати наслідки, знаходити та застосовувати відповідні моделі соціальної роботи або адаптувати її удосконалювати існуючі практики. У статті акцентується увага на тому, що зміст та методи втручання завжди мають спиратись на оцінку унікальної соціальної ситуації та індивідуальних потреб кожного отримувача.

**Ключові слова:** соціальна робота, соціальні послуги, отримувачі соціальних послуг, соціальна дезадаптація, соціально виключена особа, дискримінація, вразливі групи населення.

**Alina DULIA**

Doctor of Philosophy, Specialty 231 Social work, Senior Lecturer at the Department of Social Pedagogy and Social Work, Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, 18/2 Bulvarno-Kudriavska str., Kyiv, Ukraine, 04053

**ORCID:** 0000-0002-9067-4820

**Scopus-Author ID:** 57208213486

**Vadym LIUTYI**

*PhD in Pedagogy, Associate Professor, Senior Lecturer at the Department of Social Pedagogy and Social Work, Borys Grinchenko Kyiv University, 18/2 Bulvarno-Kudriavska str., Kyiv, Ukraine, 04053*

**ORCID:** 0000-0002-9105-0470

**Scopus-Author ID:** 58669174100

**To cite this article:** Dulia, A., Liutyi, V. (2024). Klasyfikatsiia riznykh hrup otrymuvachiv sotsialnykh posluh za oznakamy sotsialnoi dezadaptatsii, vykliuchenosti ta vrazlyvosti [Classification of different groups of recipients of social services according to signs of social maladjustment, exclusion and vulnerability]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 5, 11–18, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.2>

## CLASSIFICATION OF DIFFERENT GROUPS OF RECIPIENTS OF SOCIAL SERVICES ACCORDING TO SIGNS OF SOCIAL MALADJUSTMENT, EXCLUSION AND VULNERABILITY

*The problem of social maladaptation, vulnerability, exclusion and discrimination of the individual appears especially acutely in connection with the military situation, social and political instability in Ukraine. Regardless of the fact that the mentioned states of personality or social situations are interconnected and flow from each other, the article presents the classification of different groups of recipients according to the signs of maladaptation, exclusion and vulnerability, allows to systematize approaches to social work with them, clarify criteria and choose models of provision social services to them, which is especially relevant in wartime conditions.*

*In the article, recipients of social services are grouped into three groups (individuals in a state of social maladjustment as a result of risky, destructive or deviant behavior; individuals and groups suffering from social exclusion and discrimination; individuals and families in special a vulnerable state associated with natural or social disasters or distinct individual characteristics), the main characteristics of each of them are defined.*

*An analysis of the specifics of social work with the named groups of service recipients was carried out and the criteria based on which representatives of different groups can be provided with preventive, maintenance and support social services and preventive, rehabilitative and corrective interventions were carried out in relation to them.*

*It was determined that a social work specialist should be able to determine the state of social maladjustment, vulnerability, exclusion and discrimination of an individual in a specific case, analyze its causes, predict consequences, find and apply appropriate models of social work or adapt and improve existing practices. The article emphasizes that the content and methods of intervention should always be based on an assessment of the unique social situation and individual needs of each recipient.*

**Key words:** social work, social services, recipients of social services, social maladaptation, socially excluded person, discrimination, vulnerable population groups.

**Постановка проблеми.** Соціальна робота з різними групами отримувачів соціальних послуг набуває все більшої актуальності. Адже через соціальні зміни, політичну й економічну кризи та військові дії в Україні спостерігається зростання кількості осіб, які перебувають в стані соціальної дезадаптації, вразливості, виключення і дискримінації. Ці стани особистості або соціальні ситуації взаємопов'язані і витікають одне із одного. Проте в конкретних випадках можна помітити первинний або ключовий процес, що спричинив складні життєві обставини або загрозу їхнього виникнення або є основним фактором вибору стратегії або моделі надання соціальних послуг. Саме такий ключовий процес може лежати в основі класифікації груп отримувачів соціальних послуг та віднесення особи, сім'ї або спільноти до однієї із таких груп. Будь-яка особа або сім'я, що пере-

бувають у вразливому стані чи складних життєвих обставинах, незалежно від того, до яких груп вони належать, є особливими і потребують індивідуального підходу. Проте виокремлення груп отримувачів та визначення їхніх ключових характеристик та відмінностей дозволить систематизувати підходи до соціальної роботи залежно від чинників їхньої вразливості та потрапляння у складні життєві обставини, уточнити критерії та обирати моделі надання їм соціальних послуг і, відповідно, забезпечити професійність, якість, адресність і доступність соціальних послуг. Це особливо важливо в умовах війни, адже велика кількість осіб та сімей, що потребують підтримки, та обмеженні у часі та ресурсах вимагають від фахівців із соціальної роботи високий рівень професіоналізму та здатність поєднувати стандартизовані підходи до надання соціальних послуг із здатністю мак-

симально враховувати індивідуальність та соціальну ситуацію кожного отримувача.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Українські вчені активно досліджують питання особливостей соціальної роботи та системи надання соціальних послуг різним групам отримувачів. Більшість досліджень спрямовані на вивчення специфіки соціальної роботи з окремою категорією або групою отримувачів, виокремленими на основі певної особливості розвитку, поведінки або способу життя, соціальної ситуації та взаємовідносин, чинника вразливості або складних життєвих обставин. Т. Семигіна акцентує увагу на моделях, сучасних концепціях та перспективах соціальної роботи з різними групами отримувачів соціальних послуг (Семигіна, 2020); З. Кияниця, Ж. Петрочко аналізують досвід та інструментарій щодо організації та здійснення соціальної роботи, зокрема щодо раннього виявлення вразливих сімей із дітьми, ведення випадку, оцінки потреб (Кияниця, Петрочко, 2017); І. Кулик висвітлює основні теоретико-методологічні та прикладні проблеми сучасної соціальної роботи з різними групами отримувачів (Кулик, 2020).

Вивчаючи актуальні питання соціальної роботи рядом вчених проаналізовано теорії, технології і методи соціальної роботи з різними групами отримувачів соціальних послуг (Актуальні питання соціальної роботи, 2023).

Досліджуючи питання соціальної роботи з різними групами отримувачів соціальних послуг, Т. Лях, В. Петрович, А. Спірін стверджують, що соціальна адвокація повинна стати невід'ємною частиною професійної діяльності соціального працівника, адже основною метою соціальної роботи з даною групою отримувачів є підвищення добробуту людини та допомога їм в задоволенні основних людських потреб, де особливу увагу потрібно приділяти потребам і розширенням можливостей осіб, які є вразливими, пригнобленими та живуть у бідності (Лях, Петрович, Спірін, 2022). С. Архипова, В. Петрович, Н. Тимошенко стверджують, що соціально незахищені категорії населення потребують особливої уваги та підтримки для забезпечення їхньої інтеграції в суспільство (Архипова, Петрович, Тимошенко, 2024).

У своїх наукових працях Т. Спіріна, К. Лунь зазначають, що своєчасне надання соціальних

послуг сприятиме попередженню виникнення проблемних ситуацій (Спіріна, Лунь, 2021). В. Лютий стверджує, що вибір стратегії надання соціальних послуг різним групам отримувачів багато в чому залежить від орієнтації надавача на певне розуміння її сутності, призначення, функцій та цінностей, від уявлення надавача про природу вразливості та складних життєвих обставин і можливості отримувачів послуг (Актуальні питання соціальної роботи, 2023). Проте питання класифікації різних соціальних груп, що потребують соціальної підтримки, категорій отримувачів залежно від спільних для них ключових чинників дезадаптації та виокремлення відповідних ним підходів до надання соціальних послуг та здійснення втручань в останніх публікаціях представлено недовістатньо.

**Мета дослідження** полягає в обґрунтуванні критеріїв класифікації різних груп отримувачів послуг, визначенні їх ключових характеристик та особливостей надання кожній із них соціальних послуг та проведенні щодо них соціальних втручань.

**Виклад основного матеріалу.** Незважаючи на велику кількість наукових розробок, малодослідженим та науково обґрунтованим залишається поняття «групи отримувачів соціальних послуг». Лише в Законі України «Про соціальні послуги» визнається поняття «отримувачі соціальних послуг», відповідно до якого ми можемо зазначити, що до різних груп отримувачів соціальних послуг можна віднести умовні групи осіб та сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах (далі – СЖО) або у вразливому стані, та мають потребу в соціальних послугах – діях, спрямованих на запобігання чи подолання СЖО, або мінімізацію їхніх наслідків (Про соціальні послуги, 2019). Закон не наводить класифікацій та не називає жодних конкретних груп отримувачів послуг, проте містить вичерпний перелік шістнадцяти чинників СЖО, лише під впливом яких людина або сім'я можуть потребувати соціальних послуг (похилий вік, інвалідність, невиліковні хвороби та хвороби, що потребують тривалого лікування бездомність, безробіття, малозабезпеченість тощо). Перелік соціально-вразливих груп міститься в Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженому Постановою Кабінету міністрів України Про

організацію надання соціальних послуг від 1 червня 2020 р. № 587. В документі зазначається, що вразливими є особи або сім'ї, що перебувають під впливом визначених в Законі про соціальні послуги чинників СЖО, а також ще 22 категорії осіб і сімей (сім'ї, у яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав; сім'ї з дітьми, в яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки; малозабезпечені сім'ї з дітьми; неповнолітні самотні матері (батьки) тощо). В Порядку організації надання соціальних послуг критерії вразливості не названі, категорії вразливих осіб та сімей виокремлені феноменологічно і не класифіковані (Про організацію надання, 2020). В той же час класифікація груп отримувачів на основі певних ознак необхідна для систематизації самих соціальних послуг, розробки критеріїв вибору тих чи інших послуг залежно від потреб та особливостей отримувачів, визначення змісту, форм і методів їх надання, а також для реагування на зміни у суспільстві, внаслідок яких інші, непередбачені нормативними документами соціальні групи потребуватимуть соціальних послуг та втручань.

Виокремлення певних груп отримувачів соціальних послуг та їхня класифікація є достатньо умовним. Про окремі групи отримувачів соціальних послуг можна говорити, якщо:

- представники даних груп перебувають в особливих складних життєвих обставинах
- мають індивідуальні особливості, що накладають відбиток на надання їм соціальних послуг або здійснення щодо них соціальних втручань;
- соціальна робота з представниками даних груп вимагає від фахівців спеціальних знань, особистісних якостей та цінностей.

Здійснивши аналіз наукових джерел (Актуальні питання соціальної роботи, 2023; Кулик, 2020; Кияниця, Петрочко, 2017; Семигіна, 2020) та нормативно-правових актів з даного питання, ми визначили, що частіше за все такі обставини виникають, коли отримувач соціальних послуг належить до однієї із категорій:

- 1) особи, що перебувають у стані соціальної дезадаптації внаслідок ризикованої, деструктивної або девіантної поведінки;
- 2) особи та групи, що страждають від соціального виключення та дискримінації;

3) особи та сім'ї, що перебувають в особливо вразливому стані, пов'язаному із природними або соціальними катастрофами або виразними індивідуальними особливостями.

В основу такої класифікації покладений ключовий процес, що призводить людину або сім'ю до складних життєвих обставин та обмежує доступ до ресурсів, необхідних для подолання таких обставин.

Першою категорією груп отримувачів соціальних послуг є особи, що перебувають у стані соціальної дезадаптації внаслідок власної ризикованої, деструктивної або девіантної поведінки. Проблема соціальної дезадаптації особистості постає особливо гостро у зв'язку з військовою ситуацією, суспільною та політичною нестабільністю в Україні.

П. Сиротюк під поняттям «соціальна дезадаптація» розглядає стан, у якому людина відчуває серйозні труднощі у процесі соціалізації та інтеграції у суспільство. До основних ознак соціальної дезадаптації особистості можна віднести відчуження та ізоляція від суспільства; труднощі в адаптації до змін у соціальному середовищі; порушення соціальних зв'язків та відносин; труднощі у міжособистісних відносинах; проблеми з працевлаштуванням та професійною реалізацією; труднощі в дотриманні загальноприйнятих норм і правил поведінки, а також схильність до агресивної, девіантної та антисоціальної поведінки (Сиротюк, 2024).

До осіб, що перебувають у стані соціальної дезадаптації внаслідок ризикованої, деструктивної або девіантної поведінки, можна віднести:

- осіб, які перебувають у конфлікті із законом;
- осіб, яким властива обмежена соціальними нормами адиктивна поведінка;
- осіб, схильних до необмеженої соціальними нормами деструктивної, в тому числі – агресивної та саморуйнівної поведінки, проявів насильства тощо;
- дітей, які перебувають у стані соціальної дезадаптації внаслідок конфлікту із суспільством або світом дорослих.

Варто зазначити, що девіантна або деструктивна поведінка може бути невдалою спробою задовольнити потреби або реакцією людини на проблемні ситуації, проте сама по собі загострює її соціальну дезадаптацію і призводить до потрапляння у СЖО. Така поведінка часто

пов'язана із змінами в особистості отримувача та соціальним тиском на них (соціальним контролем, правовими санкціями), що може знизити їхню мотивацію до отримання соціальних послуг, вимагатимуть особливого підходу при встановленні взаємовідносин та застосування особливих форм і методів соціальної роботи. Окрім того, поведінка та спосіб життя названих груп порушують життєдіяльність їхніх сімей та пов'язаних з ними осіб, роблячи останніх соціально вразливими.

Соціальна робота з отримувачами, об'єднаними в дану категорію, передбачає поєднання інтервенцій, спрямованих на відмову від деструктивної та розвиток навичок адаптивної поведінки із заходами, спрямованими на подолання складних життєвих обставин, що можуть провокувати деструктивні реакції, стигми, соціальної ізоляції та інтеграцію в соціальні групи позитивного спрямування.

Наступною категорією груп отримувачів соціальних послуг є особи та групи, що страждають від соціального виключення та дискримінації.

На думку А. Савицької соціально виключена особа – це об'єкт соціальної роботи, який через економічні, політичні, релігійні, соціальні, психологічні та медичні бар'єри повністю або частково втратив зв'язки з суспільством (Савицька, 2018).

І. Кулик визначає поняття «дискримінація», як обмеження прав частини населення за певною ознакою (раса, вік, стать, національність, релігійні переконання, сексуальна орієнтація, стан здоров'я, рід занять тощо) (Кулик, 2020).

До груп осіб, що страждають від соціального виключення та дискримінації та чий СЖО спричинені саме таким ставленням суспільства, можна віднести:

- бездомних осіб;
- біженців та внутрішньо переміщених осіб та сім'ї;
- осіб, котрі постраждали від злочинних дій інших осіб (зокрема, насильства, торгівлі людьми, сексуальної експлуатації тощо);
- осіб, котрі зазнають системної дискримінації та стигматизації (зокрема, осіб, які живуть з ВІЛ, ключові групи ВІЛ, етнічні та релігійні меншини, спільноти ЛГБТ тощо).

Соціальне виключення представників названих груп є первинним процесом потрапляння

у СЖО, викликаним поширеними в суспільстві стереотипами, а їхня вразливість та можливі прояви деструктивної поведінки – вторинна реакція на ексклюзію та дискримінацію. Представники таких груп потребують особливого підходу при наданні соціальних послуг внаслідок комплексу соматичних розладів та психічних травм, спричиненого ситуацією виключення та дискримінації; обмеженого доступу до отримання необхідних для життєдіяльності соціальних благ, адміністративних, медичних і соціальних послуг або психологічних бар'єрів, що цьому заважають; стигматизації оточуючих, в тому числі фахівців, котрі мають надавати їм допомогу.

Соціальна робота з представниками груп, об'єднаних в дану категорію, має бути спрямована на відновлення особистісних структур, постраждалих внаслідок ексклюзії, подолання самостигматизації та підтримку соціальної активності, захист прав, забезпечення доступності соціальних ресурсів, реінтеграцію в соціальних інститутах та спільнотах.

Розглядаючи соціальну роботу з особами, що страждають від соціального виключення та дискримінації, Т. Семигіна стверджувала, що в роботі з даною групою отримувачів потрібно використовувати антидискримінаційні інтервенції соціальної роботи, які передбачають політичні (структурні), правові (включаючи представництво інтересів), інформаційні (підвищення обізнаності), культурні (підвищення толерантності) дії та роботу з емоціями (підвищення самооцінки та впевненості) (Семигіна, 2020).

Наступною категорією особливих груп отримувачів соціальних послуг є особи або сім'ї, що перебувають в особливо вразливому стані. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» вразливі групи населення – це особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників (Про соціальні послуги, 2019).

До осіб або сімей, які перебувають в особливо вразливому стані, що вимагає застосування спеціальних підходів до надання соціальних послуг, можна віднести:

- осіб, які мають обмежені можливості у зв'язку із віковими особливостями;
- осіб, які страждають на захворювання та розлади або мають індивідуальні особливості,

що в умовах їхньої життєдіяльності суттєво обмежують можливості соціальної адаптації;

- осіб, які перенесли травмуючу подію (в тому числі внаслідок бойових дій);
- сім'ї, які в наслідок порушення внутрішньосімейних взаємовідносин не можуть створити належні умови для життєдіяльності та розвитку їхніх членів;
- сім'ї із підвищеним споживацьким навантаженням;
- сім'ї, в житті яких були випадки девіантної поведінки та домашнього насильства;
- сім'ї осіб з важкими захворюваннями та розладами.

Вивчаючи питання соціальної роботи з особами або сім'ями, які перебувають в особливо вразливому стані, ми визначили, що більшість авторів (В. Лютий, І. Кулик, З. Кияниця, Ж. Петрочко, Т. Семигіна та ін.) стверджують, що соціальна робота з представниками даних груп отримувачів ускладнюється комплексом взаємопов'язаних чинників соціального, психологічного та біологічного характеру, що спричинюють їхню вразливість, проте можуть бути мінімізовані або компенсовані завдяки застосуванню складних сучасних стратегій соціальної роботи (Актуальні питання соціальної роботи, 2023; Кулик, 2020; Кияниця, Петрочко, 2017; Семигіна, 2020).

Соціальна робота з представниками даної категорії отримувачів має поєднувати послуги, спрямовані на мінімізацію наслідків СЖО та забезпечення доступності для них необхідних умов життєдіяльності з інтервенціями, спрямованими на набуття або відновлення здатності до протидії та подолання СЖО, самостійне досягнення життєво важливих цілей, підвищення якості власного життя.

Відповідно до представлених характеристик груп отримувачів, можна визначити загальні підходи до надання їм соціальних послуг та проведення втручань залежно від їх належності до виокремлених категорій.

Надання соціальних послуг *особам та групам, котрі перебувають у стані соціальної дезадаптації*, пов'язаної із девіантною та деструктивною поведінкою, повинно базуватись на оцінці ступеню їхньої дезадаптованості та конфлікту із суспільством. У випадку, якщо ризикована або деструктивна поведінка особи ще не мала значних негативних наслідків і не

призвела конфлікту зі суспільством, то доцільним буде проведення вторинних профілактичних втручань, спрямованих на обмеження такої поведінки та запобігання її негативним наслідкам, на надання такій особі та її сім'ї профілактичних послуг, спрямованих на усунення чинників деструктивної поведінки та проблем, що її викликають (соціальні послуги профілактики, консультування, інформування). У випадку домінування в особі деструктивної поведінки та її перебування в конфлікті зі суспільством (примусове надання соціальних послуг, кримінальне покарання, перебування під пробацією) доцільним може бути проведення реабілітаційних або корекційних втручань (програми, спрямовані на контроль агресії або адикцій, пробаційні програми), поєднане із наданням соціальних послуг, спрямованих на подолання спричинених деструктивною поведінкою СЖО (соціальний супровід особи/сім'ї в СЖО, консультування, посередництво, медіація, представництво інтересів). Якщо девіантна поведінка особи спричинила її глибоку соціальну дезадаптацію та втрату соціальних зв'язків, доцільним може бути надання комплексних соціальних послуг, що передбачають тимчасове проживання в спеціально створених для цього умовах (соціальна адаптація, соціально-психологічна реабілітація, підтримане проживання) та подальшу реінтеграцію в суспільство (постреабілітаційна підтримка, соціальний супровід, соціальна реінтеграція).

Надання соціальних послуг *особам, які зазнали соціального виключення та дискримінації*, залежить від характеру негативного впливу такої ситуації на їхній фізичний та психічний стан, втрати ними соціальних зв'язків та ступеню їхньої стигматизованості в суспільстві. У випадку коли виключення та дискримінація особи носили гострий, проте разовий або епізодичний характер (постраждання від злочину, окремі випадки насильства тощо), доцільними будуть послуги, спрямовані на відновлення їхнього стану, захист прав та усунення джерела негативного впливу (забезпечення тимчасового притулку, транзитне підтримане проживання, послуга екстреного або кризового втручання, кризові інтервенції, консультування, представництво інтересів). У випадку довготривалого зазнавання насильства, системного виключення та дискримінації може знадобитися тривале

перебування людини у захищеному середовищі (шелтери, підтримане проживання), проведення реабілітаційних втручань та надання комплексних соціальних послуг (послуги догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, соціально-психологічної реабілітації, соціальної інтеграції та реінтеграції), поєднане із інтервенціями в середовище, де людина зазнавала виключення і дискримінації (соціальний супровід сім'ї в СЖО, консультування, кризове втручання, посередництво і медіація, корекційні програми, адвокаційні втручання) та подальшим супровід в процесі реінтеграції.

Надання соціальних послуг *особам, котрі перебувають у вразливому стані* повинно базуватись на оцінці їхніх потреб, рівня мобільності та соціального функціонування, соціальної інтегрованості. У випадку, коли людина постійно або протягом певного періоду не може самостійно забезпечити задоволення своїх базових потреб, залежно від рівня її мобільності, доступності для неї соціальних умов та мережі підтримки їй можуть надаватися послуги догляду (догляд вдома, денний догляд, стаціонарний догляд, паліативний догляд), поєднані реабілітаційною підтримкою (втручання, спрямовані на відновлення або підтримку соціальних навичок, послуги підтриманого проживання, соціальної реабілітації). У випадку обмеженої доступності соціальних умов доцільними можуть бути послуги персонального асистента, супроводу під час інклюзивного навчання, працевлаштування, соціально-трудова адаптації, допоміжні послуги (переклад мовою жестів, транспортні послуги). У випадку *сім'ї, котрі відносяться до вразливих груп*, соціальні послуги можуть бути спрямовані на допомогу у подоланні окремих проблем або складних життєвих обставин (соціальний супровід, консультування, інформування, представництво інтересів, надання натуральної допомоги, тимчасового відпочинку) та на їхню реінтеграцію в суспільство (спеціалізовані послуги соціальної інтеграції та реінтеграції).

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, критеріями виокремлення та класифікації груп отримувачів соціальних послуг є: перебування у особливо складних життєвих обставинах або ситуації високого ризику таких СЖО; індивідуальні особливості, особливості психологічного стану, поведінки, способу життя та (або) соціальної ситуації, що знижують можливості надання соціальних послуг або їхню ефективність; поширеність в суспільстві соціальних стереотипів, що призводять до стигматизації представників різних груп та обмежують можливості надання їм ефективної соціальної допомоги і соціальних послуг; необхідність при наданні соціальних послуг застосування спеціальних моделей, методів, технологій, що, в свою чергу вимагає від фахівців спеціальної підготовки. Перебування тієї чи іншої групи в стані дезадаптації, соціального виключення або вразливості пов'язане перш за все із ситуацією в суспільстві та функціонуванням системи надання соціальних послуг в ньому. Фахівець із соціальної роботи повинен бути здатен визначити такий стан у конкретному випадку, аналізувати його причини, прогнозувати наслідки, знаходити та застосовувати відповідні моделі соціальної роботи або адаптувати й удосконалити існуючі практики. Віднесення людини або сім'ї до однієї із груп та категорій отримувачів послуг дозволить соціальному працівникові зорієнтуватися в існуючих соціальних послугах та втручаннях, що відповідають потребам та особливостям отримувачів, та обрати відповідні. Проте зміст та методи втручання завжди мають спиратись на оцінку унікальної соціальної ситуації та індивідуальних потреб кожного отримувача.

Подальших досліджень потребує вивчення сучасних моделей та методів соціальної роботи з різними групами отримувачів послуг; виявлення ключових викликів та перспектив впровадження інноваційних технологій соціальної роботи з різними групами отримувачів послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / за ред.: О. В. Епель, Т. Л. Лях, І. В. Силантьєва. Київ, Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.
2. Архипова С., Петрович В., Тимошенко Н. Нетрадиційні освітні технології для соціально незахищених категорій дорослих. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 3–11. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.1>
3. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ : Обнова компанії, 2017. 256 с.

4. Кулик І. В. Соціальна робота з різними групами клієнтів : навч. посіб. Івано-Франківськ : НАІР, 2020. 236 с.
5. Лях Т., Петрович В., Спирін А. Інструменти соціальної адвокації прав та інтересів вразливих груп населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3. С. 54–60. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.8>
6. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 р. № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 09.10.2024)
7. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text> (дата звернення: 09.10.2024)
8. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII : станом на 20 верес. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 09.10.2024).
9. Савицька А. Класифікація соціально виключеної молоді. *Social Work and Education*. 2018. Vol. 5. № 2. P. 35–43.
10. Семігіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
11. Сиротюк П. Соціальна дезадаптація: 10 Головних ознак і причин. *Психолог онлайн*. 2024. URL: <https://psihologonline.pro/shcho-take-sotsialna-dezadaptatsiya/> (дата звернення: 10.10.2024).
12. Спіріна Т. П., Лунь К. О. Надання інтегрованих соціальних послуг в Україні: міждисциплінарний підхід. *Науковий журнал «Інноваційна педагогіка»*. 2021. Вип. 40. С. 215–218. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/40.45>

#### REFERENCES:

1. Epel, O. V., Liakh, T. L., Silantieva, I. V., & et al. (2023). *Aktualni pytannia sotsialnoi roboty : navch. posib [Current issues of social work : education. manual]*. Kyiv, Uzhhorod : RIK-U [in Ukrainian].
2. Arkhipova, S., Petrovych, V., & Tymoshenko, N. (2024). Netradytsiini osvichni tekhnolohii dlia sotsialno nezakhyschenykh katehoriï doroslykh [Non-traditional educational technologies for socially vulnerable categories of adults]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 3, 3–11. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.1> [in Ukrainian].
3. Kiyanytsia, Z. P., & Petrochko, Zh. V. (2017). *Sotsialna robota z vrazlyvymy simiamy ta ditmy : posib. u 2-kh ch.; Ch. I. Suchasni oriientyry ta kluchovi tekhnolohii [Social work with vulnerable families and children: manual. in the 2nd hour; Ch. I. Modern landmarks and key technologies]*. Kyiv : Renewal of the company [in Ukrainian].
4. Kulyk, I. V. (2020). *Sotsialna robota z riznymy hrupamy kliientiv : navch. posib. [Social work with different groups of clients : education. manual]*. Ivano-Frankivsk : NAIR [in Ukrainian].
5. Liakh, T., Petrovych, V., & Spirin, A. (2022). Instrumenty sotsial'noyi advokatsiyi prav ta interesiv vrazlyvykh hrup naselennya [Tools of social advocacy of rights and interests of vulnerable population groups]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 3, 54–60. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.8> [in Ukrainian].
6. Galushka, Z., & Soboleva, M. (2014). Sotsialne vyklyuchennia yak ob'iekt ekonomichnoho analizu [Social exclusion as an object of economic analysis]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka – Bulletin of Taras Shevchenko Kyiv National University*, 7(160), 14–19 [in Ukrainian].
7. Pro zatverdzhennia Klyasyfikatora sotsialnykh posluh: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 23.06.2020 r. № 429. [On approval of the Classifier of Social Services: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine dated 23.06.2020 No. 429]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> [in Ukrainian]
8. Pro orhanizatsiiu nadannia sotsialnykh posluh: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 1 chervnia 2020 r. № 587. [On the Organization of Social Services Provision: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of June 1, 2020, No. 587.] Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text> [in Ukrainian]
9. Pro sotsialni posluhy : Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 r. № 2671-VIII [Pro sotsialni posluhy : Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 r. No. 2671-VIII]. *Official Gazette of Ukraine* [in Ukrainian].
10. Savytska, A. (2018). Klyasyfikatsiia sotsialno vykliuchenoï molodi [Classification of socially excluded youth]. *Social Work and Education*, 5(2), 35–43 [in Ukrainian].
11. Syrotyuk, P. (2024). Sotsialna dezadaptatsiia: 10 holovnykh oznak i prychn [Social maladjustment: 10 main signs and causes]. *Psychologist online*. Retrieved from: <https://psihologonline.pro/shcho-take-sotsialna-dezadaptatsiya/> [in Ukrainian].
12. Spirina, T. P. & Lun, K. O. (2021). Nadannia intehrovanykh sotsialnykh posluh v Ukraini: mizhdystsyplinaryni pidkhid [Provision of integrated social services in Ukraine: an interdisciplinary approach]. *Naukovyi zhurnal «Innovatsiina pedahohika» – Scientific journal «Innovative Pedagogy»*, 40, 215–218 DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/40.45> [in Ukrainian].