

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
НЕПОВНИМ СІМ'ЯМ**

Виконала: магістрант 2-го курсу, групи 8.2318-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
А.К. Пушко

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії та
управління, к.філос.н. Цапліна І.С.

Рецензент: доцент кафедри політології,
доцент, к.політ.н. Кальцева С.І.

Запоріжжя – 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління

Кафедра соціальної філософії та управління

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та
управління

_____ Т.І.Бугченко
« _____ » _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Пушко Анастасії Костянтинівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Оцінка якості надання соціальних послуг неповним сім'ям

керівник роботи Цапліна Ірина Сергіївна, к.філос.н.

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 803-с

2. Строк подання студентом роботи 27 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи Приймак Ю. О. Алгоритм соціального проекту з моніторингу якості соціальних послуг. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*. 2015. Вип. 67-68. С. 72-80; Капська А. Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 231 с.; Давидюк О. О. Оцінка процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів. *Вісник Національного технічного університету України "Київський політехнічний інститут". Політологія. Соціологія. Право*. 2013. № 3. С. 95-100.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям 2. Уточнити основні поняття дослідження: «неповні сім'ї», «соціальні послуги», «оцінка якості надання соціальних послуг». 3. Визначити методи та принципи дослідження оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям. 4. Розглянути соціально-психологічні особливості неповних сімей. 5. Проаналізувати зміст соціальних послуг для неповних сімей. 6. Виокремити критерії якості соціальних послуг для неповних сімей. 7. Зробити аналіз зарубіжного досвіду в оцінці критеріїв якості надання соціальних послуг неповним сім'ям. 8. Розробити детермінанти оптимізації оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям в Україні

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Цапліна І.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління, к.філос.н.	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Цапліна І.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління, к.філос.н.	25.06.2019	25.06.2019
Розділ 3	Цапліна І.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління, к.філос.н.	24.09.2019	24.09.2019

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2019	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень 2019	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень 2019	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2019	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Грудень 2019	<i>виконано</i>

Студент _____ А.К. Пушко
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ І.С. Цапліна
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.С. Маліновська
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 61 сторінки, 68 позицій у списку літератури.

НЕПОВНА СІМ'Я, СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЯКІСТЬ, ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

Мета дослідження: дослідити особливості оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям та розробити детермінанти оптимізації цього процесу.

Об'єкт дослідження: соціальні послуги неповним сім'ям.

Предмет дослідження: оцінка якості надання соціальних послуг неповним сім'ям.

Методи дослідження: герменевтичний, правовий, аналіз, синтез, індукція, дедукція.

Гіпотеза: якість надання соціальних послуг неповним сім'ям в Україні суттєво підвищиться завдяки вдосконаленню процесу її оцінки в управлінській діяльності установ, що надають відповідні послуги.

Висновки: 1. Проблема поширення явища неповної сім'ї в сучасних умовах набула загальнонаціональних масштабів і ця категорія населення потребує особливої уваги з боку соціальних служб у зв'язку з необхідністю підтримки виховної функції таких сімей.

3. Критерії якості соціальних послуг визначені у законодавчих актах України, які складають ґрунтовну базу для проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг відповідними соціальними службами. Це адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

3. Оптимізація оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям може відбуватися через посилення зворотного зв'язку з отримувачами цих послуг, застосування технологій незалежного аудиту та соціологічного моніторингу, розвиток інституту супервізорства у соціальній роботі.

SUMMARY

Diploma thesis consists of 61 pages, 68 literature sources.

ONE PARENT FAMILY, SOCIAL SERVICES, QUALITY, EVALUATION OF QUALITY OF SOCIAL SERVICE

Research purpose is to study evaluation features of the social services quality provided to one parent families and to develop the determinants for this process optimization.

Research object is the social services for one parent families.

Research subject is the quality evaluation of social services for one parent families.

Research methods are hermeneutic, legal, analysis, synthesis, induction, deduction.

Research hypothesis is that the quality of social services provided to one parent families in Ukraine will be significantly increased by improving the process of their evaluation at the level of institutions' management providing the services.

Conclusions: 1. The problem of one parent families spread in nowadays context has become nationwide, and this category of population needs special attention from social services in relation to the need to support the educational function of such families.

2. The criteria for the social services quality are defined in the legislative acts of Ukraine, which form the basis for monitoring and evaluating the quality of social service provision by the relevant institutions. These include targeting and individual approach, efficiency, timeliness, accessibility and openness, respect for the dignity of the social service's recipient, professionalism.

3. Optimization of the quality of social services provision to one parent families may be due to increased feedback on these services recipients, the use of independent auditing and sociological monitoring technologies, along with a supervisory institution development in social work.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НЕПОВНИМ СІМ'ЯМ.....	9
1.1. Стан наукового дослідження проблеми оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям.....	9
1.2. Зміст основних понять дослідження: «неповні сім'ї», «соціальні послуги», «оцінка якості надання соціальних послуг».....	12
1.3. Принципи та методи дослідження оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям.....	17
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НЕПОВНИМ СІМ'ЯМ.....	21
2.1. Соціально-психологічні особливості неповних сімей.....	21
2.2. Зміст соціальних послуг для неповних сімей.....	29
2.3. Критерії якості соціальних послуг для неповних сімей.....	36
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НЕПОВНИМ СІМ'ЯМ.....	41
3.1. Зарубіжний досвід в оцінці критеріїв якості надання соціальних послуг неповним сім'ям.....	41
3.2. Детермінанти оптимізації оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям в Україні.....	47
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	55

ВСТУП

Актуальність дослідження. На шляху розбудови України як соціальної, демократичної, європейської держави одним із її пріоритетних завдань має стати сприяння розвитку сім'ї як основної ланки суспільства і провідного інституту формування особистості, найкращого середовища для зростання дитини та забезпечення гідної старості.

Сьогодні в Україні загострюються важливі проблеми, що нерідко ведуть до занепаду й деградації суспільства. Серед таких соціальних проблем найактуальнішими є кризові явища в сім'ї, які спричиняють появу сімей з порушеною структурою – опікунських, сімей з прийомними дітьми і особливо неповних. Єдиної державної статистики щодо кількості неповних сімей в Україні немає, однак можна зазначити, що спостерігається тенденція до збільшення частки неповних сімей. Так, за даними перепису населення у 2001 році в Україні, їх кількість становила 2,3 млн; переважна більшість таких сімей (76,3 %) складаються з матері з дітьми (2 млн сімей). За 1989–2001 рр. їх кількість збільшилася на 21 %. За даними Державної служби статистики України у 2017 році в Україні зареєстровано 249,5 тис. шлюбів і разом з тим зареєстровано 33,2 тис. розірвань шлюбів в органах державної реєстрації актів цивільного стану та задоволено судами першої інстанції 95,6 тис. заяв і позовів про розірвання шлюбу. Отже (за даними станом на 2017 рік), коефіцієнт розлучень становить 3,3 на одну тисячу населення України.

Таким чином, можна стверджувати, що проблема неповної сім'ї в сучасних умовах набула загальнонаціональних масштабів.

Кількість батьків-одинаків, які виховують дітей самотужки, на сьогоднішній день визначити важко, але однозначно їх менше, ніж матерів-одиначок. До відповідних соціальних служб батьки-одинаки звертаються дуже рідко, а деякі навіть не знають, що вони взагалі існують. Велика кількість матерів-одиначок з дітьми суттєво впливає на загальний стан суспільства, оскільки часто таким сім'ях так само складно виконувати свою головну – виховну функцію. Тому на тепер як ніколи важливо виявити проблеми неповної

сім'ї, продумати шляхи їх вирішення, визначити основні напрями та специфіку роботи з неповними сім'ями та, найголовніше – надавати якісні соціальні послуги цій категорії населення, що потребують допомоги з боку держави та соціальних служб.

Серед науковців, які займалися дослідженням неповних сімей, можна виокремити Т. Алексеєнко, М. Докторович, І. Зверєву, В. Ковбас, В. Костів, В. Постового, І. Трубавіну, В. Целуйко та інших.

Проблемна ситуація полягає у тому, що оцінка якості надання соціальних послуг неповним сім'ям залежить напряду від професійності соціальних працівників, що надають їм допомогу, їхні знання можуть бути застарілі або соціальні працівники можуть не мати досвіду роботи конкретно з цією категорією населення та їх проблемною ситуацією. Важливим критерієм є результативність надання соціальної послуги, адже допомога у подоланні складних життєвих обставин є першочерговим завданням соціальної роботи з незахищеними категоріям населення.

Об'єктом дослідження виступають соціальні послуги неповним сім'ям.

Предметом дослідження – оцінка якості надання соціальних послуг неповним сім'ям.

Мета дослідження полягає у вивченні особливостей оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям та розробці детермінант оптимізації цього процесу.

Згідно з метою маємо такі *завдання*:

- проаналізувати стан наукової розробки проблеми оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям;
- уточнити основні поняття дослідження: «неповні сім'ї», «соціальні послуги», «оцінка якості надання соціальних послуг»;
- визначити методи та принципи дослідження оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям;
- розглянути соціально-психологічні особливості неповних сімей;
- проаналізувати зміст соціальних послуг для неповних сімей;

- виокремити критерії якості соціальних послуг для неповних сімей;
- зробити аналіз зарубіжного досвіду в оцінці критеріїв якості надання соціальних послуг неповним сім'ям;
- розробити детермінанти оптимізації оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям в Україні.

Гіпотеза: якість надання соціальних послуг неповним сім'ям в Україні суттєво підвищиться завдяки вдосконаленню процесу її оцінки в управлінській діяльності установ, що надають відповідні послуги.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НЕПОВНИМ СІМ'ЯМ

1.1. Стан наукового дослідження проблеми оцінки надання соціальних послуг неповним сім'ям

Забезпечення належних умов життя громадян та соціального рівня є одним з основних напрямків діяльності держави. Соціально-економічні та політичні проблеми, притаманні сучасному суспільному розвитку України, поглиблюють соціальну несправедливість, безробіття, неминуче знижує рівень життя та зuboжіння населення [44, с. 8-11]. Стратегічна мета сталого розвитку України визначається впровадженням в країні європейських стандартів життя [48]. У цьому контексті зусилля держави повинні бути спрямовані на забезпечення ефективного соціального захисту населення, надання якісних соціальних послуг.

За своєю суттю соціальні послуги є апоріорі державними. Тому держава бере на себе зобов'язання надавати особам, які знаходяться у складних життєвих обставинах та потребують допомоги, наданні соціальних послуг визначених стандартів якості та несе за це відповідальність. Тому держава, користуючись своїми повноваженнями, повинна здійснювати державний та адміністративний вплив на систему соціальних послуг через використання певних механізмів.

Тема соціального захисту населення перебуває під увагою багатьох вчених та дослідників, як вітчизняних, так і зарубіжних, які розглядають її через призму різних галузей науки. Питання соціального захисту населення є об'єктом дослідження у багатьох галузях вітчизняної науки, зокрема економіці, державному управлінні, демографії політології, соціології, філософії, юриспруденції тощо. Існує ряд наукових та теоретичних доробок, які стосуються різних аспектів та проблем розвитку системи соціального захисту

населення, до яких слід віднести роботи таких вітчизняних вчених: С. Бандура, К. Батигін, Н. Болотіна, Н. Борецька, Н. Власенко, Є. Лібанова, А. Макарова, Ю. Сасенко тощо.

Є. Лібанова досліджувала взаємозв'язок між соціальним захистом та ринком праці, сучасними проблемами та стратегіями розвитку національної системи загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Наукова робота А.Ю. Шапран «Оцінка результативності професійної діяльності державних службовців України у сфері надання соціальних послуг» також слід віднести до досліджень, в яких механізми надання соціальних послуг розглядаються через призму державно-управлінської науки. Автором роботи розроблена модель оцінки ефективності діяльності органів виконавчої влади та державних службовців України, яка враховує особливості професійної діяльності з надання соціальних послуг. А. Шапран визначила критерії ефективності надання соціальних послуг.

Незважаючи на широкий науковий інтерес до проблеми соціальної роботи з неповними сім'ями, вона все ще залишається надзвичайно актуальною і мало вивченою, оскільки умови, в яких функціонує неповна сім'я, змінюються, а технології вирішення її проблем удосконалюються.

Нажаль, сьогодні сім'я перебуває в кризовому стані. Протягом останніх десятиліть у значній частині суспільства відбулося значне знецінення моральних та духовних ідеалів; бракує чітко визначеної національної ідеології та стратегії сімейного виховання, які б повною мірою адекватних новим умовам. Якщо ми подивимось на статистику розлучень, то можемо зрозуміти, що в середньому 55-65% шлюбів розпадаються в Україні [58, с. 10].

У цих умовах явище неповної сім'ї поширюється в суспільстві, воно вимагає від фахівців досконалих знань та володінь технологіями соціальної роботи з цією категорією клієнтів. Неповна сім'я – це сім'я, що складається лише з одного батьків з однією неповнолітньою (або кількома неповнолітніми) дитиною; утворилася внаслідок відсутності (припинення) шлюбу, смерті одного з батьків або їх окремого проживання.

Вивчення життєвих особливостей неповних сімей проводилось такими вченими, як Н. Арістова, А. Вакуленко, Т. Гурко, А. Железна, В. Захаренко, І. Зверєва, А. Капська, І. Козубовський, І. Мигович, С. Толстоухова, І. Трубавіна, А. Яременко, а також питанням організації соціального захисту та соціально-психологічної допомоги неповнолітнім родинам в Україні, присвячено праці зокрема, наприклад, Г. Бевз та І. Зверєвої [12, с. 4].

Аналіз літературних наукових джерел дає нам підстави визначити, що: більшість неповних сімей мають статус неблагополучних (маргіналізація, відсутність роботи для батька чи матері); матеріальна залежність, бідність; педагогічне нехтування дітьми; відсутність належного виховання; часті конфлікти з дитиною, викликає: часті стреси, психологічні травми, дратівливість, невпевненість у собі, зниження самооцінки дитини; проблеми спілкування в шкільному середовищі.

Такі сучасні українські вчені, як А. Капська, А. Карпенко, І. Артеменко, Н. Романова, І. Савельчук, А. Ковальчук та інші, вивчали проблему підготовки менеджерів соціальної роботи з родиною.

Дослідження проблеми неповних сімей проводили вітчизняні та зарубіжні вчені: Ю. Альошина, А. Андрєєва, К. Аронс, Е. Бене, В. Дружинін, А. Захаров, Л. Обухова, В. Сатир, К. Хорні та інші [40, с. 2].

Кращому розумінню управління якістю адміністративних та соціальних послуг сприяли також роботи таких вітчизняних дослідників та вчених, як Ю. Ажнюк, Т. Калита, С. Міщенко, Л. Сідельнік, І. Студеняк, І. Чучка, Ю. Шаров, С. Ягудін та інші.

Сьогодні вже існує багато науково-методичних розробок у галузі соціальної роботи та соціального захисту неповних сімей, розроблені практичні рекомендації щодо соціальної підтримки неповних сімей, конкретних методів соціальної роботи, алгоритму та визначено моделі соціальної допомоги для таких сімей. Г. Бевз, І. Грига, Т. Гурко, С. Зайцева, І. Зверєва, А. Капська, Л. Кулачок, А. Лактіонова, І. Мигович, Л. Міщик, Р. Овчарова, В. Постовий,

I. Трубавіна та інші займалися проблемами організації соціального захисту неповних сімей в Україні [21].

Таким чином, аналіз літератури з проблем неповних сімей показує, що: 1) найбільше уваги дослідників привертають розлучення та його вплив; цей вид неповної сім'ї є найбільш вивченим; 2) фахівці зазначають, що більшість неповних сімей є неблагополучними сім'ями; 3) соціологічні дослідження свідчать про те, що незавершеність сім'ї впливає не тільки на психолого-педагогічну сферу, але й глибоко впливає на соціально-матеріальну ситуацію; 4) технології та моделі соціальної роботи та соціального захисту неповної сім'ї недостатньо розроблені та висвітлені.

Таким чином, незважаючи на значну увагу дослідників до організації соціального захисту різних типів сімей, у тому числі неповних, критерії ефективності функціонування системи надання соціальних послуг сім'ям, якості соціальних послуг, методи аналізу рівня задоволеності сімей-споживачів соціальних послуг, потреби сімей у цих послугах залишаються недостатньо розвиненими.

1.2. Зміст основних понять дослідження: «соціальні послуги», «неповні сім'ї», «оцінка якості надання соціальних послуг»

Особливе становище в нашому суспільстві займає неповна родина, яка є одним з основних соціально-демографічних типів сучасної сім'ї. Це невелика група з частково неповними зв'язками, де немає традиційної системи відносин «мати-батько-дитина». Неповні сім'ї вже є реальністю сьогодні, їх кількість не зменшується, але має тенденцію до збільшення. Існує кілька джерел для формування неповних сімей. Найпоширеніший з них пов'язаний з розпадом сім'ї через розлучення подружжя. Відсоток шлюбів сягає понад 60%. Діти в таких сім'ях залишаються з одним із батьків (найчастіше з матір'ю), або виховуються дідом чи бабусею. З розлученням стосунки між батьками та дітьми різко змінюються. Більшість дітей після розлучення залишаються з

матір'ю, яка не тільки виховує, а й дисциплінує. При цьому діти бачать батька набагато рідше, ніж раніше [52, с. 2].

Для того, щоб найкраще вивчити та дослідити нашу тему, ми повинні знати та розуміти основні поняття, які будуть зустрічатися протягом усієї магістерської роботи.

Об'єктом нашого дослідження є соціальні послуги для неповних сімей, тому логічно визначити поняття «неповні сім'ї». Ми можемо зрозуміти це поняття, коли визначимо термін «сім'я».

Сім'я чи родина – соціальна група, що складається з людей, які зазвичай перебувають у шлюбі, їхніх дітей (власних або усиновлених) та інших осіб, об'єднаних родинними зв'язками з подружжям, кровних родичів та здійснює свою діяльність на основі спільної економічної, побутової, морально-психологічної структури, взаємної відповідальності, батьківство [54].

Отже, виходячи з терміна «сім'я», ми розуміємо, що неповна сім'я – це родина, що складається лише з матері чи батька та дитини (дітей). Це саме формулювання, викладене в Законі України «Про охорону дитинства» від 26 квітня 2001 року.

А. С. Макаренко надавав великого значення структурі сім'ї. Він представив поняття «повна» та «неповна сім'я» – сім'я, яка не має батька чи матері. Виховання та успішна соціалізація дитини залежать від того, яка структура сім'ї. Діти з неповних сімей, як правило, більш вразливі, мають ряд комплексів та мають мати-розлучену жінку, яка піклується про свій соціальний статус.

Мати не має психологічної підтримки; у неї немає з ким ділити відповідальність за свою дитину. Всі проблеми вона покладає на свої плечі. Як результат – депривація дитини та матері. Тому головне завдання соціальної роботи – створити хороші умови для життя вразливих верств та категорій населення, зокрема неповних сімей, та надати допомогу у подоланні складних життєвих обставин.

Основними причинами неповних сімей є розлучення, вдівство. Існують також неповні сім'ї через офіційне усиновлення, коли незаміжній чоловік/жінка вирішує усиновити дитину. Є ще так звані дистантні сім'ї – життя в ній відбувається для кожного з подружжя окремо, через специфіку професії одного або обох шлюбних партнерів (матроси, полярники, геологи, нафтовики, космонавти, військові, артисти, спортсмени, стюардеси, бортпровідники на великі відстані тощо).

Крім того, вам потрібно зрозуміти, що таке поняття як «соціальні послуги». Загальне розуміння цього терміна міститься у Законі України «Про соціальні послуги», де у пункті 17 статті 1 зазначено, що «соціальні послуги – це дії, спрямовані на запобігання складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізація їх негативних наслідків для осіб/сімей, які перебувають у них. Особі/сім'ї може надаватися одна чи кілька соціальних послуг. Організація надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України» [47].

Таким чином, Великий економічний словник містить таке визначення: «Соціальні послуги – це послуги з надання соціальної допомоги дітям, людям похилого віку та спеціальним категоріям осіб з обмеженими можливостями для догляду за собою» [7].

Відповідно до наукових позицій науковців щодо розуміння поняття «соціальні послуги», ми можемо погодитися з думкою Н.Б. Болотіної, яка стверджує, що соціальні послуги слід розуміти як усі види послуг державними та недержавними установами в з метою забезпечення реалізації соціальних прав у державі [6].

У широкому та вузькому сенсі В.О. Гончаров пропонує визначити поняття «соціальні послуги». Соціальні послуги в широкому розумінні, на його думку, – це послуги, спрямовані на задоволення різних соціальних потреб людей чи груп населення. Соціальні послуги у вузькому розумінні – це сукупність різноманітних заходів, спрямованих на пенсії соціальним групам чи особам, які опинилися у складних життєвих ситуаціях та потребують

сторонньої допомоги для покращення чи відтворення свого життя, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [17]. На думку Б. Сташківа, соціальні послуги є результатом діяльності соціальних служб, спрямованої на задоволення потреб особистості у адаптації до наявного середовища, її реабілітації та можливості повноцінного життя [61]. У свою чергу С. Попова пропонує соціальні послуги означати як послуги, які не мають прямого економічного чи фінансового виміру, сприяють задоволенню духовних, інтелектуальних потреб та підтримці нормального життя громадян, задоволенню їх соціальних інтересів, соціального забезпечення, розвиток соціальних відносин, і які можуть забезпечуватися як державними, так і комунальними, державними та приватними установами [42].

Соціальні послуги – це індивідуальні дії, виконанні роботи соціального, медичного, освітнього, побутового та іншого характеру, які надаються непрацездатним громадянам, які опинилися в складних життєвих ситуаціях, випадках [25]. Я.С. Белєвцова визначає соціальні послуги як вид діяльності, спрямовану на задоволення основних соціальних потреб людини, запобігання та подолання складних життєвих обставин, які вона не в змозі подолати самостійно, щоб покращити або відтворити своє життя, сприяти соціальній адаптації та повернення до повноцінного життя [4].

Отже, виходячи з вищесказаного, ми можемо відзначити, що соціальні послуги – це діяльність державних та недержавних органів, спрямована насамперед на попередження негативних явищ, які можуть призвести до складних життєвих обставин; дії, які допоможуть подолати ці найскладніші життєві обставини та мінімізувати негативні наслідки, які можуть виникнути після вирішення проблеми.

Таким чином, основна мета соціальних служб – подолати чи пом'якшити негативні наслідки тих складних життєвих обставин, в яких людина опинилася, не може їх подолати самостійно і які стали перешкодою для забезпечення належного рівня життя.

З метою інтерпретації фрази «оцінка якості надання соціальних послуг» ми дамо визначення кожного компонента окремо за винятком фрази «соціальні послуги», визначення якої було подано вище.

Тому оцінка – це ціннісна дія за значенням оцінити, тобто міркування про якість, характер чи значення предмета (явища) [54].

Вирішальний внесок у розвиток основної філософської категорії «якість» внесли Аристотель, Т. Гоббс, Г. Гегель та інші. Згідно з філософським баченням, «якість» – це сукупність істотних характеристик предмета, які відрізняють його від інших.

Відповідно до словника української мови, у 11 томах слово «якість» дає таке визначення як ступінь вартості, цінності, придатності чогось для його цільового використання. Це формулювання точно застосовується до соціальних служб, оскільки Україна та саме така категорія клієнтів соціальної роботи, як неповна сім'я, потребують соціальних послуг не лише для надання, а для надання на належному рівні якості, щоб споживачі мали змогу вимагати якості цих послуг та ефективного управління грошима, що йдуть на потреби соціального забезпечення.

Також Міжнародна організація зі стандартизації запропонувала інтерпретувати термін «якість» як сукупність характеристик, що описують здатність товару чи послуги задовольняти потреби користувача [60, с. 9].

Вважаємо за необхідне визначити поняття «рівень якості соціальних послуг». Рівень якості соціальної послуги є відносною характеристикою якості такої послуги, яка ґрунтується на порівнянні фактичних значень показників її якості з нормативними значеннями цих показників [19, с. 25].

Державний стандарт України (ДСТУ) – це нормативний документ, що діє на території України і застосовується всіма підприємствами незалежно від форми власності та підпорядкування, громадянами – суб'єктами господарювання, державними органами виконавчої влади. Виходячи з цього нормативного документа, ми можемо сформулювати значення якості соціальних послуг, які є сукупністю характеристик такої послуги з точки зору її

здатності задовольняти встановлені та очікувані потреби її одержувача; сприйняття одержувачем такої послуги, її задоволеність нею; відповідність показників якості такої послуги вимогам нормативно-правових актів [19, с. 25].

Проводячи термінологічний аналіз, варто зауважити, що особливістю соціальної послуги порівняно з будь-яким продуктом, її виробом є нематеріальність, що значно ускладнює визначення інструментів, які б ефективно вимірювали її якість. Враховуючи вказану якість соціальних послуг, важко визначити безпосередньо та в одиниці масштабу. Як правило, якість таких послуг оцінюється за результатами опитування (анкетування, інтерв'ю) їх одержувачів, незалежних експертних спостережень та оцінок. Тому на практиці якість соціальної послуги порівнюється з терміном «якість надання соціальної послуги», який пов'язаний з поняттями «ефективність» та «результативність» такої послуги, що розуміється як взаємозв'язок між певними завданнями, досягнутими результатами та витратами, спрямованими на забезпечення цих результатів [15, с. 368].

Отже, ми провели термінологічний аналіз основних понять, які використовуються в кваліфікаційній роботі, для кращого розуміння теми дослідження.

1.3. Принципи та методи дослідження оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям

Наука пізнає навколишній світ за допомогою підходів (системних, комплексних, діалектичних, синергетичних, аксіологічних, культурологічних, структурно-функціональних тощо), які в свою чергу включають принципи та методи дослідження. Отже, кожна наука має власну систему принципів дослідження. Вони виникають у процесі творчого освоєння людиною об'єктивної реальності. Але крім того, в системі принципів дослідження має бути відображено те, що поєднується з усіма формами наукового пізнання. Вивчення будь-якого процесу чи явища можливе лише за допомогою набору

відповідних методів, що використовуються для його вивчення, тобто з використанням різних систем регулятивних принципів перетворювальної, пізнавальної та теоретичної діяльності. Вибір та застосування методів дослідження впливає із самої природи явища, що вивчається, та із завдань, які дослідник ставить перед собою.

Наше завдання – розглянути загальнонаукові принципи та методи дослідження, які ми використовували при написанні роботи.

Виокремлюємо принципи, які ми застосували під час вивчення нашої теми – оцінку надання соціальних послуг неповним сім'ям.

Працюючи над темою, ми дотримувались принципу об'єктивності, який передбачає безпристрасність під час дослідження. На виконання поставлених завдань і цілей загальні враження про характер предмета не повинні впливати; симпатії чи навпаки, антипатії, власний настрій чи стан. Це відображається на використанні доказів, побудові гіпотез, оцінці результатів досліджень.

Ми також використали принцип науковості, який полягає в необхідності опису, пояснення та прогнозування подій та явищ. Тобто в нашій роботі це відображається в описі явища неповної сім'ї як такої; у дослідженні статистичних даних про кількість шлюбів та розлучень, у поясненні основних термінів та понять, які ми вивчимо під час дослідження теми тощо.

Необхідно додати про принцип практичності, який є невід'ємною частиною та основною причиною існування наукових досліджень як таких. Ми говоримо про орієнтацію дослідника на практичне значення результатів нашого дослідження.

Ми не можемо ігнорувати ще один принцип, використовуваний у дослідженні – термінологічний. З назви стає зрозуміло, що ми давали пояснення основних термінів та понять, які ми використовуємо при вивченні теми.

Для вивчення оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям ми використовували такі методи: герменевтичний, юридичний, аналізу, синтезу.

Герменевтичний метод заснований на поєднанні методів та принципів тлумачення та інтерпретації текстів у вигляді монографій, наукових статей та інших праць вчених. Використовуючи герменевтичний підхід, ми вивчали літературу, в якій характеризувалася ця проблема. Ми проаналізували літературу, визначили основні смислові частини для складання цілісної картини досліджуваного об'єкта. Таким чином, герменевтичний підхід дозволив дослідити ключову базу, проаналізувати її, інтерпретувати та висвітлити основні аспекти надання соціальних послуг неповним сім'ям серед великої кількості інформації. Герменевтичний метод застосовується протягом усього вивчення теми.

Правовий метод – це аналіз законодавчої та нормативної літератури України з цього питання. Ми застосовували юридичний метод коли вивчали проблеми надання соціальних послуг неповним сім'ям, використовуючи законодавчі акти, якими керується держава, і зокрема, соціальні працівники при роботі з неповними сім'ями. Тому можна сказати, що основним законодавчим актом, у якому йде мова про соціальні послуги як такі, є Закон України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003 року.

Метод аналізу – це метод дослідження, який досліджує об'єкт, уявно або реально розділяючи його на складові елементи, наприклад, частини предмета, його особливості, властивості, зв'язки, тому він розглядає кожен із вибраних елементів індивідуально в межах одного цілого, а синтез, навпаки – це процес з'єднання або об'єднання раніше розрізнених речей чи понять у ціле чи множину, синтез – це спосіб зібрати ціле з функціональних частин, тобто поєднання абстрактних сторін об'єкта та його відображення як конкретної цілісності; метод дослідження предмета за цілісністю, в єдиному і взаємному взаємозв'язку його частин.

Отже, у першому розділі нашої роботи ми проаналізували стан наукового дослідження щодо оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям. Виходячи з цього, можна зробити висновок, що багато робіт як вітчизняних вчених, так і зарубіжних були спрямовані на вивчення неповних сімей як

явища, особливостей їхнього життя. Вчені також присвятили дослідження кращому розумінню управління якістю адміністративних та соціальних послуг, наприклад, такі як Ю. Ажнюк, Т. Калита, І. Студеняк та ін.

У цьому ж розділі ми визначили основні терміни, що стосуються вивчення проблеми оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям, і врешті ми визначили та описали методи та принципи наукових досліджень, які були використані для роботи над темою.

Також, вивчаючи тему оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям, ми використовували такі методи: герменевтичний, правовий, аналізу, синтезу.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НЕПОВНИМ СІМ'ЯМ

2.1. Соціально-психологічні особливості неповних сімей

Сім'я є найменшою складовою демократії в суспільстві. Всі проблеми людини починаються і закінчуються в сім'ї. Саме в сім'ї формуються життєві та людські цінності, формується ставлення до себе та інших, формується успіх чи неблагополуччя у дорослому віці. Тож сім'я є основою будь-якої особистості.

На сучасному етапі розвитку нашого суспільства, яке зараз перебуває у соціально-економічній та політичній кризі, проблеми різних типів сімей (малозабезпечені, багатодітні, неповні, сім'ї з дитиною-інвалідом та інші) загострилися.

А.С. Макаренко називав сім'ї, в яких немає одного з батьків, «кособокими». Сьогодні ми називаємо ці родини неповними.

Виникненню неповних сімей сприяє багато факторів, які С. Ковальов поділяє за такою полярністю: зовнішні – внутрішні; об'єктивні – суб'єктивні.

До зовнішніх об'єктивних факторів можна віднести стабільність суспільства та сім'ї, в якому вона живе. До них належать економічні, житлові умови, соціальний захист. Проблема з житлом гостро стоїть, оскільки не кожна сім'я в змозі придбати окреме житло за його повну вартість. Зовнішні суб'єктивні фактори сімейної стабільності знаходять своє відображення в правових культурних нормах та національних традиціях. Всі проблеми матеріального, побутового, соціально-економічного характеру негативно впливають на мікроклімат сім'ї та дестабілізують шлюбні та сімейні відносини.

Однією з причин появи неповних сімей є високий відсоток розлучень. За статистикою, кожен другий або третій шлюб розпадається в Україні. Майже 40% розлучень припадає на перші чотири роки сімейного життя [32].

Вчені включають найбільш поширені мотиви розлучення: хвороба одного з подружжя; відсутність дітей з різних причин; несумісність характерів; позбавлення волі на строк понад три роки; різні конфесії; зрада і присутність іншої сім'ї; жорстокість, фізичне насильство; легковажний шлюб; низький рівень культури спілкування; дисгармонія інтересів; егоїзм, індивідуалізм, грубість і черствість, відсутність високих ідеалів, нетерпимість і т. д. Безсумнівно, все це недоліки загальної системи виховання людини, що, в свою чергу, обумовлено низьким рівнем життя всієї нації і сім'ї зокрема.

Три чверті молодих сімей конфліктують через те, що вони відчують постійний страх за долю сім'ї, її міцність, стабільність, умови виховання дітей та перспективи. Багато розлучень спричиняють фінансові труднощі; майже 35% шлюбів розпадаються через життя з батьками чоловіка чи дружини. Зрозуміло, що існують й інші, суб'єктивні причини розлучень – зловживання алкоголем, аморальний спосіб життя одного або обох членів подружньої пари [16].

Як стверджують талліннські вчені А. Келар та І. Еббер, сучасні шлюби, засновані на почутті любові, дружби, симпатії, не є стійкими, як шлюби за розрахунком, які більше зареєстровані в минулому. Звичайно, це визначається не тільки зміною мотивів шлюбу, але й глобальними соціальними процесами, такими як урбанізація, міграція, емансипація жінок, матеріальні та житлові проблеми, які, в свою чергу, впливають на орієнтацію, мотив та мету людей, які одружуються.

Серед причин появи неповних сімей значне місце посідають позашлюбна народжуваність. Кількість позашлюбних дітей, на жаль, збільшується. Позашлюбна народжуваність стимулюється достатньою кількістю самотніх чоловіків. Деякі жінки, втративши надію створити нормальну сім'ю, свідомо вирішують народити дитину поза шлюбом. Інтимні стосунки молоді також сприяють позашлюбній народжуваності.

Югославський вчений, фахівець із соціології сім'ї та сімейного права, М. Босанац у роботі «Позашлюбна сім'я» аналізує причини появи таких шлюбів, зазначає дискримінацію дітей, народжених поза шлюбом. Серед

поєднання факторів позашлюбного народження М. Босанац вважає «толерантність суспільства до безвідповідальності батьків».

Позашлюбні союзи ніколи не були рідкістю. Вони також зумовлені низкою біосоціальних факторів. Серед них такі важливі, як гендерний дисбаланс, міграція населення, неможливість одруження, соціальні відхилення. Скільки б закон і мораль не боролися проти позашлюбного сексу, люди, підкоряючись біологічним і соціальним потребам, все-таки вступають у вільні сексуальні відносини. Позашлюбні союзи можна класифікувати за різними критеріями та характеристиками. Перш за все важливо чи є діти від таких зв'язків. Позашлюбну народжуваність можна розглядати з точки зору вікової та соціальної структури неодружених матерів, їхньої освіти, етнічної приналежності та кількості дітей.

Відповідно до вікової структури, значну кількість позашлюбних дітей народжують малолітні матері починаючи з 15 років і навіть менше. Соціальна структура показує середовище, з якого виникають позашлюбні матері, в яких умовах вони живуть. Дані про професію незаконних матерів та їх приналежність до певної соціальної групи постійно змінюються, відображаючи зміни в суспільстві. Серед позашлюбних матерів є багато некваліфікованих робітниць, які перебувають на утриманні батьків. Більшість малолітніх неодружених матерів закінчують школу. Їх кількість серед студентів ВНЗ та тих, хто здобув вищу освіту, незначна [32].

Сьогодні в нашій країні 13% дітей народжують матері, які перебувають у незареєстрованому шлюбі. Позашлюбне материнство в Україні є досить поширеним явищем. Як показує опитування, проведене в 2004 році, ставлення населення до рішення жінки народити дитину без встановлення міцних, постійних стосунків з чоловіком є досить ліберальним: третина опитаних схвалюють цю можливість; 2,5% вважають, що це залежить від обставин, а 32% висловили відверто негативне ставлення [34, с. 24].

Відбулась необґрунтована заміна моделі етичної та психологічної підготовки молоді до шлюбно-сімейних відносин, які були створені

багатовіковим досвідом людей (ініціація, вулиця, досвітки, вечорниці), реаліями шлюбу та сексуального життя.

Сумне явище – смерть одного з батьків. У такій ситуації доречна народна мудрість: «Про мертвих говорять лише добре». Дорослі члени сім'ї розповідають дитині про померлого батька все найкраще в його житті, іноді навіть ідеалізуючи його. Наприклад, батько помер, дитина його не пам'ятає, але вона пишається ним як найкращою людиною у світі. У таких випадках стосунки між усіма членами сім'ї залишаються, тому що бабусі та дідусі, тітки, двоюрідні брати залишаються частиною сімейного кола. Сімейні стосунки таких сімей не порушуються, як це часто буває при розлученні. Родинні стосунки з родичами та батьками продовжуватимуться, коли овдовілий батько чи мати одружуються вдруге, оскільки громадська думка не засуджує повторний шлюб у таких випадках. У такій сім'ї найчастіше виникають проблеми, які негативно впливають і порушують розвиток дитини. Спокійна атмосфера нової родини створює сприятливі умови для отримання правдивої інформації.

На сьогоднішній день відомі поодинокі випадки, коли самотні люди, найчастіше жінки, які здатні фінансово підтримувати та виховувати дитину, усиновляють або піклуються про дитину з дитячого будинку, утворюючи таким чином неповну сім'ю.

Актуальною для нашого часу є сім'я, в якій життя кожного з подружжя тривалий час проходить окремо. Розвиток ринкових відносин в Україні, відносна відкритість кордонів та зняття обмежень на закордонні поїздки громадян призвели до посилення міждержавних рухів населення, зокрема, працездатного віку. Це явище також викликане помітним зниженням рівня доходів значної частини населення і є необхідним кроком у пошуку добре оплачуваної роботи за кордоном. Дуже багато громадян України виїжджають за кордон, щоб заробити гроші. Так, за даними Державного комітету статистики України, сьогодні за кордоном працює близько 5 мільйонів громадян України, що становить 18,3% працездатного населення України [34, с. 12]. Діти з таких

сім'ей часто залишаються без належного догляду та піклування, виховуються лише одним з батьків або іншими родичами (бабусями, тітками) і постійно або періодично проживають у неповних сім'ях. У науково-педагогічній літературі такі сім'ї називають дистантними – в них життя кожного з подружжя, обумовлене специфікою професії, відбувається на відстані одне від одного.

Незалежно від причин утворення неповної сім'ї, кожен в ній заслуговує чуйного ставлення з боку громадськості. Не випадково всі народи виробили своєрідні захисні механізми. У ряді країн Сходу старший брат померлого одружується на вдові. В Америці після смерті батька старша дитина бере на себе свою роль, незалежно від статі, оскільки депресивна мати не може бути головою сім'ї. В Україні на допомогу приходять близькі родичі та друзі. Вчені виділяють після втрати подружжя комплекс важких фізичних, емоційних, інтелектуальних станів. Для їх полегшення надзвичайно важливими є відновлення сім'ї після криз (смерть, розлучення), моральна підтримка, спілкування з рідними та друзями, висока самооцінка та прихильність до духовних цінностей.

Ми розглянули основні причини неповних сімей в Україні. А відносно психологічних особливостей неповних сімей ми повинні сказати, що значна частина розлучених не має можливості (бажання) повторно одружитися. Зростає кількість неповних сімей, у яких дітей виховує один з батьків. Дитина без батька чи матері не здатна нормально розвиватися, що негативно впливає на все його подальше життя [13].

Сім'я є предметом дослідження багатьох вчених, оскільки вона є основою для формування особистості, впливає на дитину, формує її уявлення про соціальні зв'язки та залучає дитину до основних загальнолюдських та національних цінностей, моральних та культурних стандартів поведінки. Особлива роль належить сім'ї в первинній соціалізації особистості.

Психологічний мікроклімат сім'ї відіграє важливу роль у вихованні дітей і насамперед відображає моральний, етичний та естетичний характер сімейних відносин. Склад сім'ї та міжособистісні стосунки її членів, здатність долати

труднощі в процесі налагодження сімейного способу життя, адекватно реагувати на події в суспільстві, пристосовуватися до змін – все це характеризує сім'ю та зумовлює потребу для різних підходів до соціальної роботи з сім'ями певного типу [35].

Мати відіграє значну роль у формуванні здатності до емоційної прив'язаності та розвитку соціального інтересу дитини. Для дівчини вона є моделлю в гендерно-рольовій ідентифікації – засвоєнні зразків, моделей поведінки жінки, дружини, матері; для хлопчика – прототипу майбутньої дружини, створює модель рольової взаємодії в сім'ї.

Батько оптимізує пізнавальний та соціально-практичний розвиток дітей, формування їх емоційної самостійності. Для синів батько виступає прикладом гендерно-рольової ідентифікації, ідеалу чоловічої мужності та поведінки, сприяє розвитку жіночності дочок.

Відносини між батьком і матір'ю в сім'ї суттєво впливають на емоційний розвиток дітей, формування їх «життєвого сценарію», життєвої стратегії (за А. Адлером). [67, с. 208].

Сім'я виконує такі функції: виховна функція; економічна – полягає у бажанні членів сім'ї задовольнити їх матеріальні потреби; емоційна функція – задоволення основних психологічних потреб (потреба у визнанні, повазі, симпатії, емоційній підтримці); функція духовного спілкування – це спільне дозвілля, взаємне духовне збагачення (ця функція відіграє значну роль у духовному розвитку людини); функцією первинного соціального контролю є забезпечення виконання соціальних норм членами сім'ї тощо.

Зрозуміло, що в сім'ї лише з батьком/матір'ю перелічені функції не можуть бути повністю реалізовані.

Існує ряд проблем щодо неповних сімей, до яких належать соціально-економічні, педагогічні, медичні та психологічні.

Серед проблем неповних сімей в більшості випадків особливо гостро стоїть проблема економічного характеру (матеріальні труднощі, з якими стикається сім'я). Загальний сімейний бюджет складається з індивідуальних

трудових доходів, пенсій, компенсаційних виплат та виплат, передбачених державою, аліментів на дітей після розлучення, подарунків у грошах чи речах, продуктів від родичів та друзів.

Оскільки найчастіше головою такої сім'ї є жінка, варто звернути увагу на політику зайнятості в країні в цей час. Сьогодні жінок витісняють з робочих місць на біржі праці або у сферу низькооплачуваних бюджетних установ. Потреба в утриманні та вихованні дитини/дітей частіше спонукає жінок до активніших пошуків більш оплачуваної роботи або додаткових доходів.

Останнім часом перелік соціальних гарантій значно скоротився та знизився рівень соціального захисту. Жінка-мати, яка виховує дитину без батька, повинна відповідати за добробут своєї родини. Особливо потребують неповні сім'ї, в яких виростають діти з порушеннями фізичного або нервово-психічного розвитку, і особливо діти з обмеженими можливостями. Якщо дитина-інвалід потребує постійного догляду, то жінка не має можливості покращити матеріальне самопочуття; вони повинні жити на пенсію за інвалідністю дитини.

Навіть найтурботливіша жінка в неповній сім'ї фізично не має достатньо часу, щоб виховати дитину. Внаслідок надмірної зайнятості та перевантаженість працею матері діти залишаються надані самі собі.

Серед проблем неповних сімей особливо гостро стоїть проблема їх функціонування як інституту виховання та соціалізації дітей. Специфічний спосіб життя неповної сім'ї суттєво впливає на навчальний процес. Відсутність одного з батьків у сім'ї може спричинити неповноцінне, невдале батьківство та виховання. У материнських неповних сім'ях хлопчики не бачать приклад поведінки чоловіків у сім'ї, а це сприяє формуванню в процесі їх соціалізації неадекватного уявлення про рольові функції чоловіка, батька. Поведінка незаміжньої матері в сім'ї багато в чому обумовлена відсутністю чоловіка, батька дітей. Це також впливає на соціалізацію дівчат, вихованих у материнських неповних сім'ях, це спотворює їх уявлення про рольові функції жінки, дружини, матері. Діти, які виховуються в неповних сім'ях, позбавлені

прикладу стосунків між чоловіком і жінкою в сім'ї, це негативно впливає на їх соціалізацію в цілому та їх підготовку до майбутнього сімейного життя зокрема. Психологія та педагогіка оцінює показник ототожнення дітей з батьками як один з головних критеріїв ефективності сімейного виховання. У цьому випадку дитина виражає прийняття моральних та ідеологічних норм батьків. Реалізація цього компонента навчального процесу в неповній сім'ї деформується через відсутність одного з батьків. У неповних сім'ях недолік материнської ласки додається до перелічених вище проблем, без якого виховання дітей також не може бути повноцінним [66, с.119].

У рамках навчальної діяльності одному з батьків важко повністю контролювати дитину і взагалі впливати на його поведінку. Ефективній освіті перешкоджає низка об'єктивних причин: знайома триада в сім'ї знищується: «батько + мати + діти»; головна причина – надмірна зайнятість на роботі, яка не дозволяє приділяти належну увагу дітям.

Наступна соціальна характеристика, що потребує уваги громадськості до неповної сім'ї з неповнолітніми дітьми, пов'язана з якістю здоров'я останніх. Вчені-педіатри, які вивчають рівень здоров'я дітей, приходять до невтішного висновку: діти з неповних сімей набагато частіше хворіють гострими та хронічними захворюваннями. Жінка змушена, насамперед, виконувати функції матеріального забезпечення сім'ї на шкоду традиційно материнським обов'язкам виховання та зміцнення здоров'я дітей [66, с. 120].

У неповній сім'ї одному з батьків, що лишився, не важко залишити дитину з негативним уявленням про відсутнього батька, особливо якщо розлука була пов'язана з розлученням, або чимось, що викликає сильний біль. Жінка, яка залишилася з дітьми без чоловіка, повинна дуже старатися, щоб її дитина не думала, що всі чоловіки погані. Хлопчику, який це чує, важко повірити, що бути чоловіком – це добре.

Оскільки діти в неповній сім'ї не можуть спостерігати відносини між чоловіками та жінками, вони виростають без цілісної моделі цих відносин.

Однак усі ці проблеми вирішуються. Жінка-мати цілком може мати адекватне, приймаюче ставлення до чоловіків і бути достатньо зрілою, щоб не створювати про них негативної картини у дітей. Вона може допомогти своїм дітям налагодити добрі та близькі стосунки зі старшими чоловіками, яких вона знає та поважає.

Хлопчики в неповній сім'ї, де з батьків одна мати, стикаються з більш серйозною проблемою – залюблені матір'ю або переконані, що в суспільстві головними є жінки, починають відчувати, що чоловіки відіграють незначну роль як у сім'ї, так і в суспільному житті [66, с. 123].

Дівчина в неповній сім'ї також може отримати спотворене уявлення про стосунки між чоловіками та жінками. Вона або готова до ролі слуги – дає все і нічого не отримує, або відчуває, що вміє робити все самостійно і бути абсолютно незалежною.

Отже, ми бачимо, що неповні сім'ї мають ряд соціально-психологічних особливостей та проблем, які заважають їм повноцінно жити, виконуючи всі функції сім'ї та, часом, відчувати себе повноцінними членами суспільства. Які саме соціальні послуги їм надаються, ми побачимо в наступних підрозділах кваліфікаційної роботи.

2.2. Зміст соціальних послуг для неповних сімей

В реальних умовах розвитку українського суспільства значна кількість сімей/людей потребує соціальної підтримки. Збільшення кількості потенційних отримувачів соціальних послуг викликано погіршенням соціально-економічної ситуації, особливо в депресивних регіонах, військовою агресією на сході України, вимушеним переселенням значної кількості громадян в інший населений пункт, залученням значної частини населення до антитерористичної операції, зменшенням реальних можливостей працевлаштування, низьким рівнем забезпечення громадян базовим пакетом соціальних послуг. Тому

неповні сім'ї також є однією з найбільш вразливих категорій населення [57, с. 17].

Цілі надання соціальних послуг визначені у ст. 2 Закону України «Про соціальні послуги». У ньому йдеться про те, що головна мета надання соціальних послуг, у нашому випадку, неповним сім'ям – запобігання складних життєвих обставин, подолання складних життєвих обставин та мінімізація негативних наслідків.

Отже, метою соціальної роботи з неповною сім'єю є забезпечення нормальних умов для функціонування неповної сім'ї, її розвитку та задоволення потреб її членів. Завдання соціального працівника полягає насамперед у забезпеченні певного рівня сімейної самодостатності в отриманні соціальних послуг та відповідного рівня соціальної взаємодії.

Також у Законі України «Про соціальні послуги» ми бачимо інформацію про те, що для отримання певних соціальних послуг неповною сім'єю проводиться певна процедура збору необхідних даних для оцінки потреб сім'ї в соціальних послугах. Ця процедура виконується шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з особою/сім'єю та їх найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку. Збір даних здійснюється фахівцем із соціальної роботи, соціальним працівником, соціальним менеджером. При необхідності до оцінки потреб особи/сім'ї у соціальних службах залучаються медичні, педагогічні працівники, психологи, реабілітологи, ерготерапевти та інші спеціалісти.

До основних особливостей соціальних послуг належать:

- цілеспрямований характер, тобто соціальні послуги надаються конкретній неповній сім'ї;
- надаються уповноваженими законодавством органами (відповідні соціальні служби – підприємства, установи, організації незалежно від форми власності тощо);

– головна мета – подолати складні життєві ситуації та подолати чи пом'якшити відповідні соціальні ризики (бідність, малозапезпеченість тощо);

– це результат діяльності, спрямованої на соціальну адаптацію відповідних категорій населення [9].

Метою соціальної роботи з неповною сім'єю є забезпечення нормальних умов для функціонування неповної сім'ї, її розвитку та задоволення потреб її членів. Завдання соціального працівника полягає насамперед у забезпеченні певного рівня сімейної самодостатності в отриманні соціальних послуг та відповідного рівня соціальної взаємодії. Справа в тому, що в деяких випадках власного потенціалу сім'ї достатньо, щоб, використовуючи внутрішні ресурси, покращити її стан за всіма життєвими показниками. Але не всі сім'ї на це здатні [52, с. 197].

Зміст соціальної роботи з неповними сім'ями такий: збір та надання інформації про стан неповних сімей, неблагополуччя дітей працівникам інших державних установ; участь у спільному пошуку коштів, матеріальних ресурсів для необхідної допомоги, сприяння працевлаштуванню матерів-одиноків (батьків), індивідуальній роботі з батьками та дітьми для подолання їх психологічних та педагогічних труднощів, виконання взаємних обов'язків, виходу з конфліктних станів, кризових ситуацій; вплив на людей з девіантною поведінкою (алкоголіків, правопорушників тощо) [52, с. 198].

Відповідно до Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21 червня 2001 р. соціальна профілактика, соціальна адаптація та консультування з питань соціальної підтримки належать до основних соціальних послуг у здійсненні соціальної роботи для сімей, дітей та молоді. Також ці види соціальних послуг зазначені у Загальному положенні «Про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» від 1 серпня 2013 року № 573. Ми вважаємо за необхідне зазначити, що центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді мають право залучати для соціальної підтримки фахівців інших закладів, установ та організацій різних форм власності. Тобто, якщо працівники центру вважають за необхідне залучити, наприклад, юристів чи психологів до

роботи з конкретною сім'єю, тоді є така можливість. Також послуги, які надає центр, є безкоштовними [49].

Ми вважаємо за доцільне більш детально поговорити про деякі види соціальних послуг, що надаються неповним сім'ям.

Соціальна адаптація. Сучасні вчені вважають, що соціальна адаптація – це багаторівневий процес, який включає психологічну адаптацію (на рівні індивідуальної взаємодії людей), культурну адаптацію (на рівні засвоєння норм і цінностей культури) та власне соціальну чи інституціональну адаптацію (на рівні взаємодії особистості та соціальних інститутів). Протилежна концепція адаптації – дезадаптація.

Дезадаптація на соціальному рівні – це порушення процесів взаємодії людини з соціальним середовищем в цілому. Дезадаптація як процес означає зниження адаптаційних можливостей людини в середовищі її життя або в певних соціальних інститутах, з якими він взаємодіє [30 с. 263].

Дезадаптація як соціальний прояв – це зовнішня характеристика неблагополуччя людини, яка знаходить своє вираження в її нетиповій поведінці, стосунках та результативності діяльності в даному середовищі. Дезадаптація як результат свідчить про порівняльну оцінку якісно нового стану та проявів, які не відповідають умовам довкілля, нетиповим для цієї людини, виходячи з його колишньої поведінки та стосунків. Соціально дезадаптивна сім'я, це така, яка: а) не здатна забезпечити прожитковий мінімум своїм членам; б) не передбачає простого відтворення населення та/або загалом, кількісна структура якої в соціально-правовому контексті є «такою, яка відхиляється від норми»; в) має неоптимальні соціальні та психологічні показники функціонування або члени яких страждають фізичними/психічними захворюваннями; г) має мінімальний рівень освіти та професійної кваліфікації; д) веде незаконну життєдіяльність, порушує права фізичної особи або члени якої вже вчинили злочин (правопорушення); е) стосовно якої громадська думка є негативною (або неоднозначною). Чим більше виділяються характеристики

самої сім'ї, тим сильніше ступінь соціальної дезадаптації. Більше того, «вага» різних показників, очевидно, не однакова [56].

Отже, виходячи з вищесказаного, ми можемо відзначити, що неповні сім'ї можна віднести до дезадаптивних, оскільки такі сім'ї часто відчують фінансові труднощі через лише одне джерело фінансування, до якого може призвести один з батьків, а сім'я також може перейти у категорію населення з низьким рівнем доходу – малозабезпечену. Також потрібно пам'ятати, що членам неповної сім'ї також потрібна психологічна допомога, щоб впоратися з відведеною їм роллю, щоб мати/батько знаходили спільну мову з дитиною та повністю виконували виховну функцію. Потрібна психологічна підтримка батьків, щоб уникнути поширеності негативної поведінки (алкоголізм, наркоманія, судимість батьків).

Соціальна підтримка. Для визначення Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» соціальна підтримка – це вид соціальної роботи, спрямований на подолання складних життєвих обставин, а також адаптацію до нового середовища, створення оптимальних умов життя для певних категорій дітей та молоді в ньому, надаючи широкий спектр соціальних послуг.

Крім того, соціальна підтримка орієнтована на здійснення соціального піклування, патронажу соціально незахищених верств населення з метою подолання їх життєвих труднощів, підтримання та покращення соціального статусу. Слід зазначити, що соціальна підтримка – це тривалий процес, спрямований на впровадження різними фахівцями системи комплексних заходів щодо соціальної реабілітації представників цих категорій [55, с. 201].

Соціальний супровід сім'ї – це вид соціальної роботи, спрямований на забезпечення оптимальних умов життя сім'ї, дітей та молоді шляхом надання необхідних соціальних послуг, допомоги та відповідної діяльності. Його здійснює соціальний працівник, діяльність якого спрямована на підтримку сім'ї в різних видах її життя, формування здатності сім'ї самостійно долати свої труднощі, допомога сім'ям у вирішенні різних проблем [22].

Соціальний супровід проводиться шляхом надання різних видів матеріальної та психологічної допомоги, соціальних послуг, консультування, захисту інтересів сім'ї в органах влади. Тривалість соціального супроводу окремої сім'ї залежить від гостроти проблем, які існують у сім'ї, рівня розвитку адаптаційних можливостей членів сім'ї, ступеня функціональної здатності сім'ї самостійно долати труднощі, рівня розвитку сімейних зв'язків з мікро- та макросередовищем.

Складовою соціального супроводу є соціальне інспектування – вид соціальної роботи, спрямований на аналіз, експертизи, нагляду та моніторингу умов життя сімей, дітей та молоді з метою забезпечення їх прав та свобод, задоволення інтересів та потреб [23 , с. 21].

Соціальний супровід, на наш погляд, є основною формою роботи з неповними сім'ями, і відповідно до потреб та ресурсів кожної сім'ї фахівці центрів соціальних служб надають різноманітні соціальні послуги:

– соціально-побутові послуги – вони включають надання продуктів харчування, транспортних послуг, здійснення соціального патронажу тощо;

– соціально-економічні послуги – задоволення матеріальних потреб неповних сімей, реалізується у вигляді натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразової компенсації;

– соціально-психологічні послуги – вони включають надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення стосунків з навколишнім соціальним середовищем, надання методичних порад;

– соціально-медичні послуги – спрямовані на надання консультацій щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів у людей, збереження, підтримку та охорону його здоров'я, проведення профілактичних та лікувальних заходів;

– юридичні послуги – надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах, допомога, у разі необхідності, застосування державного примусу та здійснення юридичної відповідальності осіб, які

вдаються до протиправних дій проти конкретної особи (оформлення юридичних документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів людини тощо);

– послуги з працевлаштування – це допомога у наданні інформації з пошуку роботи, допомога у працевлаштуванні та надання соціальної підтримки працевлаштованій особі (у нашому випадку батька чи матері)

– інформаційні послуги – передбачають надання інформації, необхідної для вирішення важкої життєвої ситуації (довідкові служби); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних ідей та ставлення громадськості до соціальних проблем (рекламно-інформаційні послуги); соціально-педагогічні послуги спрямовані на виявлення та сприяння розвитку різноманітних інтересів та потреб членів неповної сім'ї, організації індивідуальних освітніх, виховних та колекційних процесів, дозвілля, занять спортом та фітнесом, технічної та мистецької діяльності тощо, а також як залучення різних установ до роботи, громадських організацій, зацікавлених сторін, створення групи взаємної підтримки для створення сприятливої соціальної ситуації для соціалізації дітей та підвищення педагогічної культури матері/батька [26, с. 133].

Існуючі проблеми функціонування неповної сім'ї на сучасному етапі потребують надання своєчасної допомоги з боку держави та суспільства. Тому робота соціальних служб для роботи з сім'єю та надання соціальних послуг є дуже актуальною та необхідною. Соціальна допомога спрямована на надання різних соціальних послуг неповній родині в конкретному суспільстві, конкретній ситуації. Ці послуги сприятимуть формуванню нормального життя в сім'ї. Завдання – допомогти сім'ям в цілому та кожному з його членів вирішити повсякденні життєві труднощі, проблеми, подолати перешкоди для нормалізації відносин у сім'ї та, відповідно, покращення якості життя [64, с. 145].

2.3. Критерії якості соціальних послуг для неповних сімей

Система надання соціальних послуг базується на Конституції України і регулюється понад 50 законами та понад 120 підзаконними нормативно-правовими актами та положеннями, які визначають схеми соціального забезпечення для нужденних відповідно до міжнародних договорів України про надання соціальні послуги, згоду на які надає Верховна Рада України [38].

В останні роки в Україні в галузі соціальної політики зроблено спроби виробити нові підходи до системи соціального захисту населення, важливою складовою якої є соціальні послуги. Цінність соціальних послуг зростає через загострення соціальних проблем внаслідок економічних реформ, політичної боротьби та поглиблення кризових явищ суспільного життя. Через це зросла кількість категорій населення, які потребують допомоги держави [18, с. 95].

До цих категорій належать також неповні сім'ї, оскільки вони вимагають надання державних соціальних послуг для запобігання та подолання складних життєвих обставин.

Порядок надання соціальних послуг населенню регулюється низкою нормативно-правових актів – Законом України «Про соціальні послуги» [47], Типовим положенням «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціальних служб (надання соціальних послуг)» [63] та Наказом Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Переліку соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно подолати» [45] та «Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги» [46] тощо.

Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг потребують міждисциплінарного підходу, це пов'язано з тим, що економічні та соціальні результати (ефекти) діяльності взаємозалежні, тобто будь-який економічний результат завжди є суспільно значущим, а будь-які соціальні процеси є проявляється в тій чи іншій мірі через економічний ефект. При цьому економічна ефективність орієнтована на виконання діяльності, тоді як соціальна ефективність передбачає насамперед характеристику стану якості

надання соціальних послуг через призму потреб та інтересів отримувачів соціальних послуг. Оцінка соціальних послуг може здійснюватися з позиції компанії, що надає соціальні послуги, отримувачів послуг, експертів у галузі соціальних послуг держави [18, с. 95].

Зараз у наукових дослідженнях не існує єдиного підходу до визначення критеріїв та показників оцінки соціальних послуг. Найпоширенішим критерієм оцінки діяльності постачальника соціальних послуг дослідники називають виведення реципієнта зі складної життєвої ситуації (Вакуленко С., Лановенко А., Давидов І.) [11].

Одним із основних принципів функціонування системи соціальних послуг є орієнтація на потреби одержувача, тому виникає питання – наскільки надані соціальні послуги відповідають цим потребам? Тому ми вважаємо, що необхідно охарактеризувати критерії якості надання соціальних послуг у нашому випадку неповним сім'ям.

Критерії якості надання соціальних послуг прописані в наказі Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку розробки Державного стандарту соціальних послуг».

Основними критеріями якості надання соціальних послуг є:

– адресність та індивідуальний підхід

Відповідно до звернення громадян з неповних сімей, індивідуальні потреби в соціальних послугах повинні бути правильно визначені. Особові справи повинні мати індивідуальний план надання соціальних послуг.

– результативність

Одержувачі соціальних послуг – неповні сім'ї повинні бути задоволені наданою їм соціальною послугою у відповідних державних установах, що відображається на поліпшенні емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивних змінах у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальну послугу не надавали. Тобто, важливо враховувати проблемні питання неповної

сім'ї, аби вона пододала складну життєву ситуацію і мінімізувати негативні наслідки.

– своєчасність

Своєчасність визначається відповідністю рішення про надання соціальних послуг у певний період; або надані соціальні послуги членам неповної сім'ї, у разі необхідності було виконано терміново (кризово); чи індивідуальний план надання соціальних послуг був вчасно виконаний тощо.

– доступність та відкритість

Ці критерії якості визначаються наявністю інформації про соціальну послугу, умовами та порядком її отримання у формі, доступній людям з будь-яким видом проблем зі здоров'ям та з урахуванням їх вікових особливостей, наявністю альтернативних послуг, а також надання допомоги одержувачам соціальної послуги в отриманні необхідних документів для організації надання соціальних послуг, звернення за соціальними послугами та безкоштовного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщень соціальних служб тощо.

Зручність виявляється у можливостях, наявних для неповних сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, вибору зручного для них часу отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо.

– повага гідності отримувача соціальних послуг

Якісне надання будь-яких соціальних послуг будь-яким категоріям населення обов'язково повинно виявлятися у забезпеченні ввічливого та гуманного ставлення з боку постачальників соціальних послуг, їх честі, дотриманні професійних та етичних норм та принципів у роботі з одержувачем соціальної послуги тощо. Для цього можуть проводитися опитування отримувачів соціальних послуг, також ведеться книга відгуків тощо.

Важливо враховувати чи ввічливо та коректно працівники уповноваженого органу ставляться до членів неповних сімей при здійсненні

ними своїх обов'язків, а також чи зберігають конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання своїх обов'язків.

– професіоналізм

Цей критерій визначається шляхом аналізу наявності відповідного рівня кваліфікації працівників постачальника соціальних послуг, які проходять навчання, підвищення кваліфікації та сертифікацію. Доцільно буде вказати цей критерій, щоб краще зрозуміти, на якому рівні професіоналізму надаються соціальні послуги.

Отже, більш детально можна сказати про те, чи відповідно до законодавства сформовано штатний розпис; посадові інструкції повинні бути затверджені відповідно до Посібника з кваліфікаційних характеристик професій; всі працівники повинні мати особові справи з наявністю освітніх сертифікатів (державного стандарту); всі працівники повинні мати особові медичні книжки; при необхідності працівники повинні бути забезпечені проїзними квитками; згідно штатного розпису заплановані зустрічі повинні проводитися регулярно тощо [46].

Неповні сім'ї – це досить нестабільна та незахищена категорія населення, яка потребує активної участі зі сторони держави та суспільства. Якісне надання соціальних послуг може значно покращити умови життя та функціонування таких сімей, і для цього необхідно дотримуватися всіх затверджених законодавством критеріїв якості.

У другому розділі кваліфікаційної роботи ми розглянули соціально-психологічні характеристики неповних сімей, висвітлили зміст соціальних послуг для неповних сімей та побачили критерії якості надання соціальних послуг цій категорії населення, затверджені на законодавчому рівні.

Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновки, що неповні сім'ї в цілому мають цілий ряд проблем, для подолання яких члени таких сімей звертаються за допомогою до спеціалізованих державних установ. Основна мета цих установ – відповідати всім критеріям якості надання соціальних послуг, встановленим Наказом Міністерства соціальної політики України «Про

затвердження Порядку розроблення Державного стандарту соціальних послуг», а саме: адресність та індивідуальний підхід; своєчасність виконання; доступність та відкритість; повага до гідності отримувача соціальних послуг та професіоналізм постачальників соціальних послуг.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НЕПОВНИМ СІМ'ЯМ

3.1. Зарубіжний досвід в оцінці критеріїв якості надання соціальних послуг неповним сім'ям

Проблема неповних сімей була протягом усього існування людини та суспільства. Основні причини виникнення сімей, де є лише один з батьків, однакові майже в усіх країнах світу – це може бути розлучення, смерть одного з батьків та значне місце займає таке явище як позашлюбна народжуваність.

У цьому підрозділі кваліфікаційної роботи ми прослідкуємо за організацією надання соціальних послуг неповним сім'ям та оцінці критеріїв якості надання цих послуг.

Сьогодні для США актуальними є проблеми сім'ї: її нестабільність, подружні конфлікти, алкоголізм, наркоманія, нездатність або небажання турбуватись про власну дитину, злочинність неповнолітніх та ін. Фактори, які поглиблюють ці проблеми, пов'язані з послабленням ролі сім'ї у процесах соціалізації та виховання дітей, зміни ставлення сім'ї до її старших членів, зростаюча орієнтація дітей на ровесників, активна участь жінок у трудовій діяльності тощо. Тому допомога сім'ї, неповній в тому числі, є об'єктом першочергової уваги соціальних працівників.

Система соціальної роботи в США складалася протягом цілого століття і започаткувала її Джейн Адамс, яка у 1889 році допомогла іноземцям, які перебували в Америці без знання мови, без домівок та роботи. Сьогодні, питанням соціальної роботи в США як навчальної дисципліни займається Американська рада. Вона займається підготовкою компетентних працівників.

У США спеціаліст соціальної роботи повинен мати ступінь магістра, і отримати спеціалізацію в цій області. Як відомо, стратегія державної політики скоротила витрати на соціальні служби у деяких штатах і це призвело до

зниження кількості професійних спеціалістів, які займаються роботою з дітьми та сім'ями, тому цю роботу виконують соціальні педагоги, які мають ступінь бакалавра.

Мета соціальної роботи передбачає регулювання правових, економічних відносин людини із суспільством, надання їй допомоги та підтримки в подоланні проблеми.

У кожній країні фахова асоціація ставить свою мету перед соціальними працівниками. Метою американської асоціації є соціальна робота з розвитку або відновлення взаємовигідних відносин особистості з суспільством аби зробити життя кожної людини кращим. Завдання соціальної роботи полягають у подоланні життєвих проблем клієнтів; забезпеченості розвитку соціальних служб, а також у встановленні зв'язків клієнтів із соціальними службами. Об'єктом соціальної роботи є проблеми людей, розв'язання яких потребує допомоги кваліфікованих спеціалістів, тобто соціальних працівників.

До суб'єктів належать держава, соціальні служби, працівники та благодійні організації.

Підтримка людей у важких життєвих ситуаціях вимагає від соціального працівника рішучих дій. Особливо такої підтримки потребують неповні сім'ї. Зростання розлучень призводить до порушення сімейної структури. Відсутність у родині одного з батьків ускладнює процес виховання дітей, де дитина не може спостерігати за моделлю нормальних подружніх відносин. Це призводить до того, що у дитини формуються неправильні уявлення про шлюб та сім'ю. Як показують дослідження, частіше розпадаються сім'ї тих, хто ріс у неповній родині.

Щоб допомогти батькам зберегти сім'ю робітники соціальних служб спочатку спостерігають за тим, що відбувається в їхніх домівках. Вони консультують батьків та дітей, надають їм корисну інформацію і радять використовувати всі можливості, аби зберегти нормальні стосунки. Іноді, не дивлячись на надану допомогу з боку соціальної служби, батьки не можуть знайти спільну мову і це призводить до розлучення.

Слід також згадати про те, що у США в 1908 році Френком Парсоном була створена соціальна служба «Гайденс».

«Гайденс» (походить від дієслова «гайд», яке означає «вести, направляти») – це допомога людям у складних ситуаціях. Ця служба включає велике коло працівників: психологів, соціальних працівників, вчителів-консультантів, лікарів, секретарів.

Працівники «Гайденс» вважають, що діти із неповних сімей є жертвами розлучення батьків. Служба спрямовує всі свої сили, щоб об'єднати сім'ї, які розпалися. Соціальний працівник намагається врегулювати непорозуміння, які виникли між батьками та ставить за мету захистити, насамперед, інтереси дитини.

Соціальному педагогу, який працює з неповною сім'єю потрібно провести реабілітаційну роботу з матерями і дітьми після розлучення, допомогти впоратися з життєвими труднощами, розв'язати питання, що стосуються інтересів дитини. Вони також можуть брати участь у судових засіданнях під час розлучення, в процесі якого вирішується доля дитини – з ким їй залишитися жити.

Зазвичай, після розлучення мати багато часу приділяє домашньому господарству, надмірно опікає дитину, більше працює, аби вона не відчула відсутність батька чи матеріальних нестатків. Надмірна зосередженість матері на матеріальному становищі призведе до того, що дитина буде позбавлена материнської уваги.

Дослідження показують, що спілкування дитини з батьком, який покинув сім'ю можуть складатися по-різному. У більшості випадків батько лише сплачує аліменти і не цікавиться дитиною. У таких випадках його слід запросити до школи чи соціальної служби і пояснити, що дитині молодшого та підліткового віку потрібна не лише матеріальна допомога, а й батьківська підтримка та порада. Слід наголосити на тому, що батько має великий вплив на формування особистості дитини. Можливо, саме така розмова із соціальною службою змінить подальшу долю кожної дитини з неповної сім'ї. Трапляється

так, що мати категорично проти, щоб дитина спілкувалася чи бачилася з батьком, думаючи, що він погано впливає на виховання чи нервову систему дитини. Вона не замислюється, що в даному випадку саме вона може негативно вплинути на психіку та емоційний стан дитини. Матері слід пояснити, що якщо дитина хоче бачитися з батьком, то лише своєю волею вона не може заборонити їй робити це. При розлученні батьки мають рівні права на виховання дитини і такі суперечливі питання можна з легкістю вирішити за допомогою соціальних служб чи органів опіки та піклування.

Задача соціального працівника полягає в тому, аби допомогти батькові і матері знайти спільну мову заради дитини. Так чи інакше, дитина шукатиме спілкування з батьком потай, а це може позначитися на її здоров'ї і призведе до нервових зривів.

Дуже важливо, аби мати і батько домовилися між собою і не налаштували дитину один проти одного. Необхідно наголосити також на тому, що вони не повинні надто опікуватись над сином чи донькою. Контролюючи кожний їхній крок, вони не зможуть виховати в них здатність до прийняття самостійних рішень. Потрібно встановити демократичні стосунки, відмовитися від надмірного контролю, проявити більше довіри.

Досить важко працювати соціальним службам із самотніми матерями. Такі жінки, як правило, перебувають у постійному стресі і це відбивається не лише на їхньому самопочутті, а й на вихованні дитини. Діти з таких сімей часто страждають від нестачі спілкування, недогляду та зовсім не знають батька. Це негативно позначається на їхньому спілкуванні в дитячому садочку, школі, інших навчальних закладах.

Особливо потерпають від відсутності батька в сім'ї хлопчики, бо як правило жінки не настільки тверді і рішучі у своєму вихованні як чоловіки. Ми не можемо судити жінок, які вирішили ростити дитину самостійно, так як існують різноманітні причини та пояснення такому рішенню. Соціальний працівник повинен зважити на те, що такі жінки не люблять, коли цікавляться їхнім сімейним станом, хоча і потребують професійних порад. Тому, якщо мати

не хоче йти на контакт, спеціаліст із соціальної роботи може, принаймні, допомогти дитині і залучити її до занять у гуртках та секціях безкоштовно.

Зовсім недосліджене явище коли батько виховує дитину сам і, як показують дослідження, він зовсім непогано може впоратися з батьківськими обов'язками. Напруга може виникнути у тих сім'ях, де мати не цікавиться дитиною, веде неправильний спосіб життя, або створила нову сім'ю, в якій живе благополучно. Тоді дитина звинувачує себе у розлученні батьків і відчуває ненависть до матері, а потім і до інших жінок [2].

З усього вищесказаного ми можемо зробити висновок, що неповні сім'ї мають багато проблем і труднощів, які важко вирішити без допомоги соціальних спеціалістів .

Варто додати, що специфіка соціальної роботи вимагає глибокої обізнаності соціальних працівників з психологією та педагогікою, аби ті зуміли знайти вихід з будь-яких кризових ситуацій.

Слід відзначити, що педагогіка ХХ століття значно розширила межі своїх досліджень, зацікавившись такими феноменами як «соціальні служби», «соціальний працівник», які надають підтримку не лише тим, хто її потребує, а й захищає вразливих та беззахисних людей.

Основними завданнями соціальних служб по роботі з сім'ями та дітьми, що існують в багатьох країнах, є наступні: забезпечення з боку держави досягнення сім'єю певного ступеня економічної самостійності; профілактика насильства над дітьми та їх експлуатації; створення і підтримка різних інституційних форм опіки, а також підтримка неінституційних форм.

Виходячи з вищесказаного, ми можемо зазначити, що у США неповним сім'ям можуть надаватися соціальні послуги, які полягають у:

- організації спеціальних груп професійного навчання для батьків, допомога по працевлаштуванню;
- забезпечення нагляду за дітьми, чиї батьки працюють в денний або вечірній час;
- створення при міських центрах здоров'я служб для одиноких матерів;

– розвиток служб допомоги дітям в отриманні освіти, допомога батькам у веденні домашнього господарства й ін. [31].

Діяльність спеціальної установи соціальної допомоги сім'ї і дітям визначається, в основному, загальнодержавною програмою соціального обслуговування, а також регіональними планами. Окрім грошових виплат сім'ям надаються перераховані вище послуги, причому, безкоштовно. Сім'ї, що не належать до числа користувачів вказаної програми, також можуть звертатися за вище переліченими послугами, але вже за деяку плату. Певні послуги, наприклад, захист дітей від домашнього насильства надаються безкоштовно всім категоріям населення. Крім того, в екстремальних ситуаціях соціальна служба бере на себе турботу про дітей, незалежно від рівня доходів сім'ї [59].

Окрім державних соціальних служб соціальні послуги неповним сім'ям у США можуть надаватися такими, не менш важливими, структурами як благодійні організації, приватний бізнес та церква. Вони можуть надавати фінансову підтримку і беруть на себе догляд за маленькими дітьми, а також надають психологічну підтримку батькам та дітям, що опинилися у складних життєвих ситуаціях. Численні волонтери надають свої послуги безкоштовно [14].

У США не має єдиної системи соціальної підтримки сімей з дітьми. Там існує багата кількість великих та маленьких соціальних програм адресної соціальної допомоги, які діють у масштабах усієї країни, штатів та общин. Завдання цих програм – повністю або частково заповнити нестачу коштів на задоволення мінімально необхідних потреб сімей.

Умови надання допомоги: 1) дохід нижче певного рівня; 2) відсутність або безробіття одного з батьків. Допомога надається у грошовій формі (виплати або податкові пільги) і натуральній (послуги і товари). Пріоритет віддається натуральним видам допомоги, щоб уникнути використання виплат не за призначенням.

Критерієм для визначення потреби є показники межі бідності для різних категорій населення, які щорічно публікує Бюро перепису США. При цьому

враховуються розмір і склад сім'ї, етнічна приналежність, місце проживання, рід занять та джерела доходів, освіта, житлові умови тощо.

3.2. Детермінанти оптимізації оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям в Україні

Розвиток та встановлення системи демократичного управління в Україні безпосередньо пов'язані з інтересами громадян при розробці та здійсненні державної політики у всіх сферах, включаючи надання соціальних послуг. Але на відміну від країн Західної Європи, зосередження уваги на якості останньої в нашій державі набуває певних обертів лише на початку XXI століття. Тому якість, і особливо оцінка якості, соціальних послуг та їх різновидів є невід'ємними компонентами побудови нової системи державного управління. У цьому контексті зазначимо, що він повинен базуватися не лише на абсолютному запозиченні зарубіжного досвіду в цій галузі. Для вітчизняного простору методика оцінки якості соціальних послуг населенню повинна бути синтезом адаптованих зарубіжних розробок та вдосконаленням досліджень українських вчених. Розробляючи компоненти власної соціальної політики, необхідно мати зворотний зв'язок із групами, зацікавленими у її здійсненні, а також орієнтуватися на споживача послуг, що характерно для діяльності місцевих органів влади, чутливих до соціального середовища [10, с. 14].

Громадяни, як споживачі, зацікавлені в таких якісних характеристиках послуг, як відповідність потребі, доступність, швидкість отримання, вартість. Крім того, вони хочуть певною мірою брати участь у розробці реалізації державної політики у цій галузі. Вивчаючи громадську думку, можна отримати інформацію та на її основі визначити ступінь задоволення потреб у наданні соціальних послуг. Крім того, спрямованість на якісне обслуговування та визнання інтересів клієнтів та платників податків має стати загально визнаною етичною та професійною базою соціальних працівників [3, с. 256].

Це створює основу для оцінки адекватності роботи як окремого працівника, так і соціально орієнтованого закладу в цілому.

Якщо ми оцінимо стан розвитку системи соціального захисту та надання соціальних послуг неповнолітнім сім'ям у США та Україні, можна зробити висновок, що в Україні соціальні послуги надаються неповнолітнім сім'ям переважно державними органами та в Україні краще підґрунтя на законодавчому рівні. Наприклад, соціальні послуги для неповних сімей в Україні можуть надавати центри матері та дитини; Центри соціальних служб для сімей, дітей та молоді; Центри зайнятості тощо, виходячи з результатів оцінки потреб певної родини.

Зважаючи на це, оцінка якості соціальних послуг повинна містити характеристику інфраструктури для надання останніх, визначення рівня партнерства між установою соціальної роботи та їх клієнтами, відповідність існуючих видів послуг потребам місцевих спільноти, оцінюючи вибір клієнтом постачальника послуг, визначаючи існуючі стандарти для видів соціальних послуг та опису стилю обслуговування. Реалізація цих напрямків дозволить нам створити об'єктивний систематичний погляд на якість послуг, що надаються клієнтам працівниками соціально орієнтованих установ. Тому, на нашу думку, основними методологічними аспектами оцінки якості соціальних послуг повинні бути технології незалежного аудиту та соціологічного моніторингу.

Зауважимо, що оцінка якості соціальних послуг проводиться тимчасовою чи постійною групою спеціалістів окремого проекту. Він повинен включати депутатів місцевих рад, вчених соціологічних, економічних, управлінських напрямків, керівників територіальних центрів соціальних служб та, за необхідності, інших установ сфери соціальної роботи, голову чи актив громадських організацій та контактних соціальних груп [43, с. 73-74].

Незважаючи на понад 20-річний період свого існування, соціальна робота в Україні все ще належить до тих професій, які перебувають у процесі методологічного та організаційного становлення. За цей час спектр послуг для клієнтів значно збагатився, змінилася законодавча база та організаційна

структура сектору державних послуг. З'явилося чимало організацій-користувачів, накопичено значний досвід міжнародного співробітництва у галузі реалізації проектів, освіти та взаємодії на рівні державних та неурядових організацій. Нині близько тридцяти кафедр та шкіл різного рівня акредитації проводять професійну підготовку фахівців із соціальної роботи у вищих навчальних закладах.

Отже, цілком очевидно, що за роки незалежності соціальна робота в Україні розвивалася не лише як сфера соціальної практики, але і як специфічний вид професійної діяльності з організації допомоги та взаємодопомоги особам та групам людей, які опинилися в складних життєвих обставинах. Ця допомога (на відміну від моделі соціального захисту радянських часів) не обмежується забезпеченням матеріальними ресурсами, перевагами та пільгами, а реалізується за допомогою програм психосоціальної реабілітації та інтеграції.

В останні роки ми спостерігаємо загострення кризи у соціальній сфері.

По-перше, система соціальної роботи не передбачає ринкової конкуренції серед постачальників соціальних послуг. Така ситуація негативно впливає на мотивацію персоналу до вдосконалення власних навичок.

По-друге, в умовах наявного дефіциту ресурсів, постійних структурних та кадрових змін керівники організацій із соціальної роботи потребують гнучкого управління ресурсами, цілями та змістом діяльності, але діюча система управління не може цього забезпечити.

По-третє, проблема оцінки якості соціальних послуг, ефективності дій соціального працівника, ефективності соціальної служби в цілому залишається проблемним питанням [29, с. 29-30].

Тому ми вважаємо доцільним і важливим розвивати супервізію в Україні з метою вдосконалення процесу та критеріїв оцінки якості надання соціальних послуг вразливим групам, зокрема неповним сім'ям.

Провідним аспектом роботи переважної більшості установ соціальної роботи є реалізація державних програм, які не передбачають оцінку якості

наданих послуг. Результати програмної діяльності визначаються на основі кількісних показників (наприклад, кількість клієнтів, які отримали певні послуги, кількість вжитих заходів або кількість коштів, витрачених на програму). Такі умови нівелюють головний імпульс для розвитку супервізії та роблять безглуздою саме постановку проблеми його здійснення.

У той же час існує практика індивідуального консультування клієнтів у державних та недержавних закладах соціальної роботи, яка здійснюється як спеціалізована (психологічна, педагогічна, юридична) або комплексна інтервенція, спрямована на допомогу у вирішенні складних життєвих ситуацій клієнтів. Професіонали, які консультують клієнтів у різних закладах соціальної роботи, стикаються з певними труднощами у наданні цього виду допомоги. До них відносяться, наприклад, часті відмови клієнтів від консультативної взаємодії, внутрішні «бар'єри» консультантів, що працюють з певними категоріями клієнтів, практика направлення клієнтів до інших фахівців [1].

Важливу роль, окрім державних установ, що надають соціальні послуги в Україні, відіграє діяльність громадського сектору соціальної роботи. Їх основою є реалізація проєктів. Нагляд в контексті реалізації проєкту представлений моніторингом та оцінкою процесу виконання завдань проєкту, досягнення проміжних та кінцевих результатів. За підтримки міжнародних донорських організацій проєкти зазвичай мають декілька рівнів моніторингу та оцінки. Дизайн проєкту може включати «оцінювання в дії», яке проводиться його керівник. Моніторинг та проміжне оцінювання проводяться незалежними експертами. Результати етапів масштабних проєктів аналізуються представниками донорських організацій. Відповідно, нагляд за проєктною діяльністю є і процесом, і подією [68], включаючи функціональне завдання моніторингу та підтримки, або консультацій.

Якість соціальних послуг для неповних сімей залежить головним чином від діяльності служб та центрів, куди представники цієї категорії населення звертаються за допомогою. Ми вважаємо, що людський фактор може суттєво вплинути на якість надання соціальних послуг – за невеликого досвіду роботи з

конкретними проблемами неповної сім'ї, погано організованого робочого процесу тощо.

ВИСНОВКИ

У цій кваліфікаційній роботі ми спробували дослідити та вивчити особливості оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям та розробити детермінанти оптимізації цього процесу.

Основна мета дослідження здійснена і всі дослідницькі завдання виконані.

Гіпотеза нашого дослідження полягала в тому, що якість надання соціальних послуг неповним сім'ям в Україні значно підвищиться за рахунок вдосконалення процесу його оцінки в управлінні установ, які надають відповідні послуги. Завдяки цьому ми можемо зробити кілька висновків.

По-перше, держава бере на себе зобов'язання гарантування особам, що знаходяться у складних життєвих обставинах і потребують зовнішньої допомоги та надання соціальних послуг за певними стандартами якості, та відповідає за це. Тому держава, користуючись своїми повноваженнями, повинна здійснювати державний та адміністративний вплив на систему соціальних послуг через використання певних механізмів.

Дослідженню цієї теми присвячено багато наукових праць. Ця тема знаходиться під увагою багатьох науковців та дослідників, як вітчизняних, так і зарубіжних, які розглядають її через призму різних галузей науки. Але слід зазначити, що на даний момент, незважаючи на широкий науковий інтерес до проблеми соціальної роботи з неповними сім'ями, вона все ще залишається надзвичайно актуальною і мало вивченою, оскільки умови, в яких функціонує неповна сім'я, і технології для вирішення її проблем удосконалюються. І оцінка якості надання соціальних послуг неповним сім'ям потребує вдосконалення та оптимізації.

По-друге, в кваліфікаційній роботі було зроблено термінологічний аналіз, щоб краще зрозуміти тему нашого дослідження. Ми визначили такі поняття, як «неповна сім'я», «соціальні послуги», «якість» та «оцінка якості надання соціальних послуг».

По-третє, для вивчення оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям ми використовували такі методи: герменевтичний, правовий, аналізу та синтез. Це дозволило нам краще вивчити тему кваліфікаційної роботи.

По-четверте, вивчаючи соціально-психологічні характеристики неповних сімей, ми дійшли висновку, що проблема поширення явища неповних сімей у сучасних умовах набула загальнодержавного масштабу і ця категорія населення потребує особливої уваги з боку соціальних служб у зв'язку з необхідністю підтримувати виховну функцію таких сімей.

По-п'яте, вивчаючи зміст соціальних послуг для неповних сімей, ми дійшли висновку, що основною метою соціальної роботи з неповноцінною сім'єю є забезпечення нормальних умов для функціонування такої сім'ї, розвитку та задоволення потреб її членів; завдання соціального працівника – це, перш за все, забезпечення якісного надання цих послуг, певного рівня сімейної самодостатності в отриманні соціальних послуг та відповідного рівня соціальної взаємодії.

По-шосте, вивчивши критерії якості надання соціальних послуг, можна стверджувати, що система надання соціальних послуг вразливим верствам населення має міцну законодавчу базу та основний документ, який вказує на критерії якості надання соціальних послуг – Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку розробки Державного стандарту соціальних послуг». Основними критеріями є: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальних послуг, професіоналізм.

По-сьоме, система надання соціальних послуг неповним сім'ям в інших країнах, зокрема в США, дуже схожа на українську, але різниця полягає в тому, що в американській системі соціальні послуги частіше за державні організації надаються приватними структурами та волонтерами.

По-восьме, оптимізація оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям може відбутися через посилення зворотного зв'язку від

одержувачів цих послуг, використання технологій незалежного аудиту та соціологічного моніторингу та розвиток інституту супервізорства соціальної роботи.

Підсумовуючи результати дослідження оцінки якості надання соціальних послуг неповним сім'ям, можна сказати, що проблема оптимізації та вдосконалення критеріїв якості є дуже актуальною, недостатньо вивченою і потребує подальших досліджень для підвищення рівня забезпечення соціальних послуг для неповних сімей в Україні.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Байдарова О. О. Перспективи дослідження професійної рефлексії в супервізії соціального працівника. *Проблеми сучасної психології* : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2010. Вип. 10. С. 12–24.
2. Безлюдна В. В. Система соціальної роботи з сім'єю в США : автореф. дис.на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.05. Київ : Київський ун-т імені Бориса Грінченка, 2012. 20 с.
3. Белевцова Я. С. Основні принципи впровадження системи управління якістю соціальних послуг. *Теорія та практика державного управління* : зб. наук. праць. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ "Магістр", 2009. № 4 (27). С. 255–260.
4. Белевцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. ... канд.наук. з держ. управл. : спец. 25.00.02 ; Харківськ. регіонал. ін.-т держ.управл. Харків, 2011. 20 с.
5. Білозор Т. В., Артеменко І. Е. Особливості соціальної роботи з неповними сім'ями, які виховують дітей дошкільного і молодшого шкільного віку. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика* : науково-методичний журнал. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016. № 3-4. С. 76-83.
6. Болотіна Н. Б. Право соціального захисту України : навч. посібник; 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Знання, 2008. 663 с.
7. Большой экономический словарь: 26500 терминов / А. Н. Азрилиян, О. М. Азрилиян, Е. В. Калашникова, О. В. Квардакова ; под ред. А.Н. Азрилияна; 7-е изд., доп. Москва : Институт новой экономики, 2008. 1472 с.
8. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: Супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах; пер. з англ. Т. Семигіної. Київ : Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.

9. Бурлака О. Соціальні послуги в системі соціального захисту сім'ї, дитинства, материнства та батьківства в Україні. *Visegrad Journal On Human Rights*. 2015. №5. Частина 2. С.6-11.
10. Бутченко Т. І. Соціально-політичне проектування: проблема взаємозв'язку суспільних потреб і державних інтересів : монографія. Т. 1. Запоріжжя : КСК-Альянс, 2011. 280 с.
11. Вакуленко С. М. Організаційні аспекти модернізації системи соціальних послуг в контексті нових орієнтирів соціальної політики. *Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства* : зб. наук. праць. Харків : ХНУ ім. В.Н.Каразіна, 2008. С.410-406.
12. Васильченко О. А. Організація соціального захисту неповної сім'ї: теоретичний і практичний аспекти. *Грані. Соціологія*. 2013. № 11 (103). С. 74–79.
13. Власова О.І. Педагогічна психологія : навч. посібник. Київ : Либідь, 2005. 400 с.
14. Войтенкова Г.Ф., Лебедева Е.Г. Социальная поддержка семей с детьми в США. *Народонаселение*. 2007. № 4. С. 94-106.
15. Все про соціальну роботу : навч. енциклопед. словник-довідник / за ред. В. М. Пічі; вид. 2-ге, випр., переробл. та допов. Львів : "Новий Світ-2000", 2013. 616 с.
16. Гольцова Н.В. Педагогическая социология : учебное пособие для вузов. Москва : Академический Проект, 2006. 224 с.
17. Гончаров В.О. Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення : автореф. дис. ... канд. юр. наук : спец. 12.00.05; НАН України Ін-т держ. і права ім. В.М. Корецького. Київ, 2012. 20 с.
18. Давидюк О. О. Оцінка процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів. *Вісник Національного технічного університету України "Київський політехнічний інститут". Політологія. Соціологія. Право*. 2013. № 3. С. 95-100.

19. Егорова Е. С. Качество услуг социально-экономической организации : монография. Тамбов : Изд-во Тамб.гос. техн. ун-та, 2007. 88 с.
20. Євтух М. Б., Грищенко С. В., Михайлишин Г. Й. Технології соціальної роботи в зарубіжних країнах : навчальний посібник. Івано-Франківськ : «Місто НВ», 2011. 308 с.
21. Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах / Мороз О. М., Постолук Г. І., Семігіна Т. В., Шипіленко О.С. Київ : ЕКМО, 2008. 160 с.
22. Зверєва І. Д. Соціальна робота в Україні : навч. посібник. Київ : Наук. світ, 2003. 233 с.
23. Зверєва І. Д. Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах: запитання та відповіді : методичний посібник. Київ : 2006. 93 с.
24. Зверєва І. Д., Безпалько О. В. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / Заг. ред.: І.Д. Зверєвої, Г.М. Лактіонової. Київ : Наук. Світ, 2003. 117 с.
25. Казанчан А. А. Соціальне обслуговування як вид соціального забезпечення громадян України. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2013. № 2. С. 42-44.
26. Капська А. Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 231 с.
27. Капська А. Й., Завацька Л.М., Грищенко С.В. Технології соціальної роботи в зарубіжних країнах : навчальний посібник. Київ : Видавничий дім «Слово», 2011. 488 с.
28. Капська А. Й. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2015. 328 с.
29. Карагодіна О. Г. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. 2014. № 1. С. 29-35.
30. Кошонько Г.А. Профілактика сімейної дезадаптації як аспект соціально-педагогічної діяльності. *Збірник наукових праць Кам'янець-*

Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Сер.: Соціально-педагогічна. Кам'янець-Подільський : ПП Медобори 2006, 2011. Вип. 16. С. 262-271.

31. Кубіцький С.О. Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах : навч. посіб.; 3-те вид. доп. і перероб. Київ : Міленіум, 2015. 300 с.

32. Лакуста Т. Д. Причини появи неповних сімей в сучасному суспільстві. *Науковий вісник Ужгородського університету: Серія: Педагогіка. Соціальна робота* / редкол.: Козубовська І.В. (гол. ред.) та ін. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2011. Вип. 22. С. 88–90.

33. Лановенко О.А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели её оценки. *Вісник Харківського національного університету ім. В.Н.Каразіна*. 2010. №25. С.142-147.

34. Максимович О.М. Особливості виховання дітей із розлучених сімей : навчально-методичний посібник. Київ : ДЦССМ, 2004. 140 с.

35. Марчук А. В., Кузик О. М. Психолого-педагогічні основи та особливості соціальної роботи з різними типами сімей. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2014. Вип. 1. С. 39-47.

36. Мигович І. Становлення соціальної роботи як науки в Україні *Соціальна політика і соціальна робота*. 1998. №1-2. С. 70-81.

37. Мигович І. І. Соціальна робота з неповною сім'єю. *Наук. вісник УжДУ. Серія Педагогіка і соціальна робота*. Ужгород, 2000. №35. С. 127–132.

38. Миськевич Т. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні. *Громадська думка про правотворення*. 2019. № 4 (169). С. 12–16. URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/dumka/2019/4.pdf>.

39. Овчарова Р. В. Життя в суспільстві неблагополучних родин. Київ : Наукова думка, 2004. 400 с.

40. Особливості соціальної роботи з неповними сім'ями, які виховують дітей дошкільного і молодшого шкільного віку, Артеменко І, Е, Білозор Т.В., 2016 р.

41. Поліщук В., Янкович О. Історія соціальної педагогіки та соціальної роботи : курс лекц. ТДПУ. Тернопіль, 2009. 256 с.

42. Попова С.В. Зміст поняття «соціальні послуги». Види соціальних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 2014. № 1(44). С. 156–162.

43. Приймак Ю. О. Алгоритм соціального проекту з моніторингу якості соціальних послуг. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*. 2015. Вип. 67-68. С. 72-80.

44. Про внутрішнє та зовнішнє становище України у сфері національної безпеки : аналітична доповідь Національного інституту стратегічних досліджень до позачергового Послання Президента України до Верховної Ради України. Київ : НІСД, 2014. 148 с.

45. Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати : Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р. №537. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>. (дата звернення)

46. Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги : Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.05.2012 р. №282. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0876-12>.

47. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.

48. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.

49. Про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді : Загальне Положення від 1.08.2013 р. № 573. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/573-2013-%D0%BF>.

50. Савчук О. Використання моделі супервізії в соціальній роботі. *Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг* : збірник тез доповідей конференції. Київ, 2007. С. 224–227.

51. Савчук О. М. Стандарти супервізії в соціальній роботі. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2012. Т. 136. С. 67-71.

52. Сахно С. В. Роль соціальних служб у пошуку порозуміння між батьками і дітьми в неповних сім'ях. *Вісник Приазовського державного технічного університету* : зб. наук. Праць; ДВНЗ «ПДТУ». Маріуполь, 2018. Вип. 1. С. 196–200.

53. Сім'я в умовах становлення незалежної України (1991–2003 роки) : державна доповідь про становище сімей в Україні за підсумками 2003 року. URL: <http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Stati/2-3.2005/143-160.pdf>.

54. Сім'я. *Словник української мови*: в 11 т. Київ : Наукова думка, 1970-1980. URL: <http://ukrlit.org/slovnuk/%D1%81%D1%96%D0%BC%27%D1%8F>.

55. Словник-довідник для соціальних працівників та соціальних педагогів / За заг. ред. А.Й. Капської, І.М. Пінчук, С.В. Толстоухової. Київ, 2000. 260 с.

56. Солодников, В.В. Социально дезадаптированная семья в контексте общественного мнения. *Социологические исследования* : Научный и общественно-политический журнал. Москва : Наука, 2004. № 6 . С. 76-85.

57. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. Київ : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 256 с.

58. Соціальна робота з дітьми та молоддю: проблеми, пошуки, перспективи / за заг. ред. І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. Київ : УДЦССМ, 2000. Вип. 1. 276 с.

59. Соціальні технології: світовий досвід та тенденції розвитку в Україні : монографія / За ред. В.В. Барабаша. Херсон : Вид-во ПП Вишемирський В.С., 2008. 340 с.
60. Стандарти соціальних послуг : зб. док. Кн. 2 / за ред. Л. Л. Сідельнік. Київ : ТОВ "ЛДЛ", 2007. 232 с.
61. Сташків Б. І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*. 2005. № 1. С. 76–79.
62. Супервізія : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / І. В. Ушакова. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. 228 с.
63. Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) : Типове положення затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF>.
64. Титаренко І. О. Соціальна робота з сім'ями в сучасній Україні. *Вісник НТУУ "КПІ". Політологія. Соціологія. Право* : збірник наукових праць. 2011. № 1 (9). С. 142–146.
65. Ховкинс П. Супервизия: индивидуальный, групповой и организационный подходы. Санкт-Петербург : Речь, 2002. 352 с.
66. Юрченко І. В. Психологічна характеристика неповної сім'ї. *Актуальні питання психологічної науки. Альманах студентського наукового товариства*. Рівне : РДГУ, 2008. Вип. 1. С. 119–24.
67. Юрченко І. В. Функціонально неповна сім'я: характерні риси та проблеми. *Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ : ВЦВ ЦІТ, 2008. Вип. 13. Ч. 2. С. 207–216.
68. Brown A. The social work supervisor. Philadelphia : Open University Press, 1996. 237 p.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Пушко Анастасія Костянтинівна, студентка 2 курсу магістратури , форми навчання денної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти nastya.pushko.97@gmail.com,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Оцінка якості надання соціальних послуг неповним сім'ям» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Пушко А.К.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Цапліна І.С.