

En partenariat avec

Canada



Sweden  
Sverige

unicef  
для кожної дитини




CARITAS-SPES  
UKRAINE

# Довідник

*«Комунікаційні навички соціального працівника: емпатія, активне слухання, особисті кордони, перша психологічна допомога»*



10 березня 2026 року



## Емпатія та активне слухання в роботі соціального працівника, його особисті кордони, перша психологічна допомога

**Емпатія** – це здатність розуміти та розділяти емоції, почуття та переживання іншої людини, дивлячись на світ її очима. Вона передбачає усвідомлене співпереживання без втрати відчуття власного «я». Емпатія не є просто співчуттям, а глибшим емоційним та когнітивним зв'язком, що допомагає будувати стосунки та взаємодіяти.

### Типи емпатії

**Емоційна емпатія** – це здатність відчувати те ж саме, що й інша людина, співпереживати її емоціям.

**Когнітивна емпатія** – це розуміння позиції іншої людини здатність подивитися на ситуацію з її погляду та аналізувати мотиви її поведінки.

**Поведінкова емпатія** – це зовнішній прояв емпатії, що виражається в конкретних діях, спрямованих на підтримку, допомогу або полегшення страждань іншої людини на основі розуміння її емоційного стану. Це «емпатія в дії», яка перетворює співпереживання на практичні вчинки.

**Емпатія в соціальній роботі** – це професійна здатність розуміти та розділяти емоційний стан клієнта бачити світ його очима, зберігаючи при цьому об'єктивність для надання ефективної підтримки. Вона є основою довіри, допомагає знизити напругу, вирішувати конфлікти та мотивує до допомоги, не переростаючи при цьому в зайве співчуття, що веде до вигорання.

У соціальній роботі емпатія включає емоційну, когнітивну та емпатичну турботу, створює довіру, знижує напругу, допомагає клієнту відчути безпечний простір, дозволяє соціальному працівнику не просто чути, а розуміти клієнта через міміку, інтонацію та мовчання. Це критична навичка для побудови міцних стосунків.

**Емпатія** – це не вроджений талант, а навичка, яку можна розвивати через активне слухання, спостереження та тренування емоційного інтелекту.

## Розрізняють два види взаємодії соціального працівника з клієнтом через:

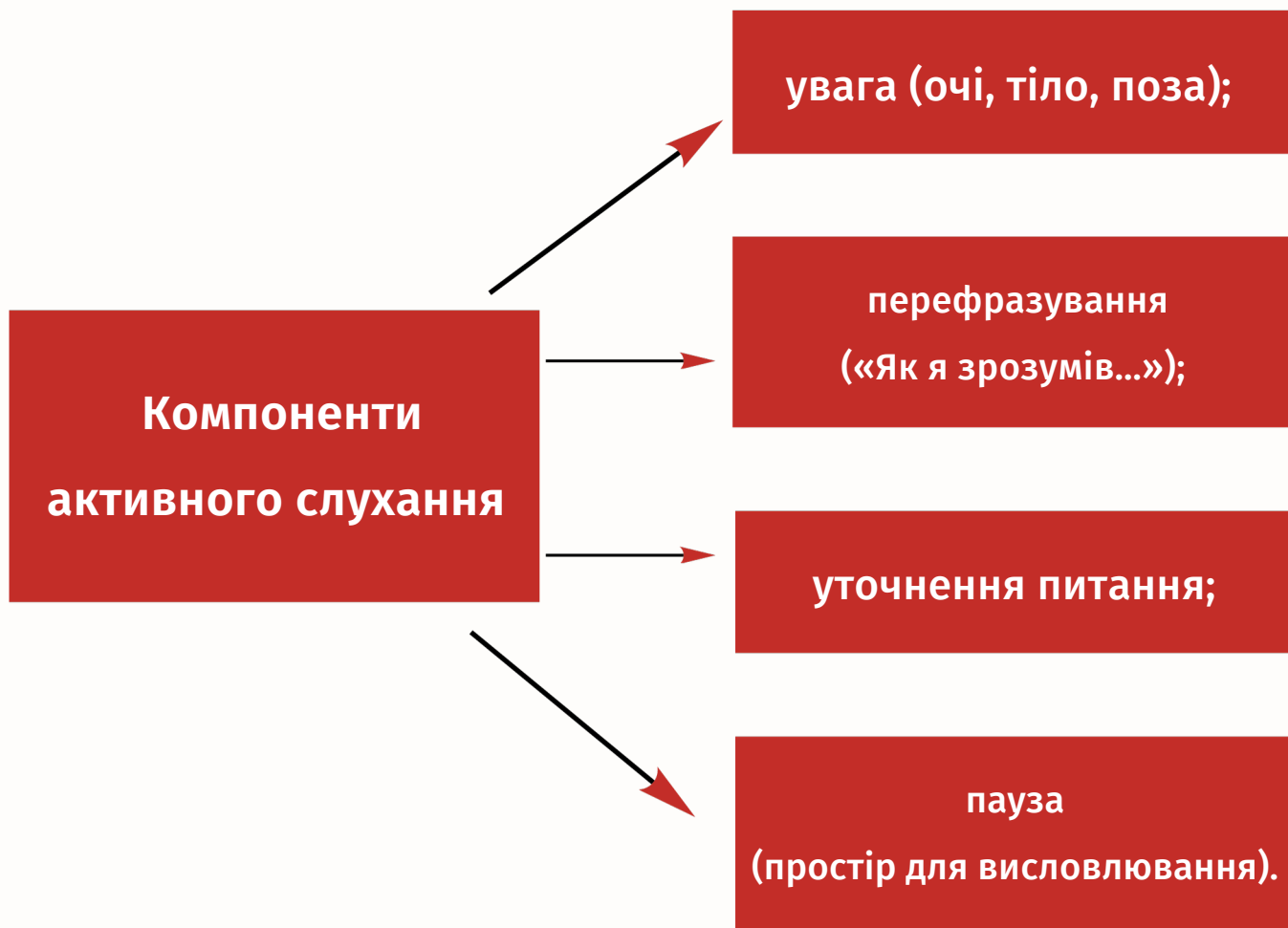
**нерефлексивне слухання** – представляє собою активний процес, що вимагає використання невербальних засобів та уваги. При цьому залучаються такі мовні прийоми, як короткі відповіді і нейтральні фрази («так», «так-так» і т.п.). Такий спосіб слухання застосовується соціальним працівником у тих випадках, коли клієнт емоційно збуджений і прагне виговоритися, коли йому важко формулювати і висловлювати свої думки, коли він невпевнений у собі і соромливий;

**активне (рефлексивне) слухання** – це процес розшифровки змісту через перефразування, уточнення та резюмування, що забезпечує точне розуміння. Використовується, коли потрібно точно зрозуміти інформацію, уникнути непорозумінь, вирішити конфлікт або структурувати бесіду.

### Активне (рефлексивне) слухання передбачає:

- відкриті питання, що дають можливість клієнту вільно формулювати свої відповіді;
- закриті питання, які потребують від клієнта відповіді «так» або «ні»;
- уточнюючі питання;
- прийоми повторення основних думок клієнта; їх перефразування;
- прийом резюмування, що полягає в узагальненні основних думок клієнта і його почуттів.





## ПРИКЛАД ПІДТРИМУЮЧОГО СПІЛКУВАННЯ І АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

**Жінка:** *О, чому це сталося? Це було так жахливо.*

**Фахівець:** *З того, що Ви говорите, звучить так, що це був жахливий досвід?*

**Жінка:** *Так, це було жахливо...*

**Фахівець:** *Я розумію... (підходить ближче) Ви можете розповісти мені, що сталося і що ви зробили в цій ситуації?*

**Жінка:** *Я почула різкий звук гальмів машини, обернулася і побачила, що трапилось. О, це було дійсно жахливо... Скрізь була кров...*

**Фахівець:** *Вам, напевне, було важко бути свідком такої події. Я можу вислухати Вас, якщо Ви хочете більше розказати про це.*

**Жінка:** *Я підбігла до машини, переконалася, що водій у свідомості, і одразу викликала швидку допомогу. Я розмовляла з водієм, допоки швидка не приїхала.*

**Фахівець:** *Тобто перше, що ви зробили – переконалися, що водій у свідомості, потім покликали на допомогу і залишалися з водієм, поки швидка не приїхала?*

**Жінка:** *Так, саме це я і зробила.*

**Фахівець:** *Так, Ви швидко зреагували, прийняли правильні рішення та допомогли водієві настільки, наскільки могли.*

**Жінка:** *Це правда, але це було страшно. Я була дійсно налякана.*

**Фахівець:** *Я можу зрозуміти, наскільки це був страшний досвід. Як Ви зараз почуваетесь?*

**Жінка:** *Я й досі маю відчуття нереальності, і продовжую бачити тіло водія, коли закриваю очі. Але я рада, що він вижив. Як Ви думаєте, чи варто мені зателефонувати в лікарню і дізнатися про стан того чоловіка?*

**Фахівець:** *Я не впевнений, що зможу відповісти на це питання. Можливо, Ви можете розповісти мені більше про те, чому Ви так думаєте, й ми можемо це обговорити?*



## Емпатія, активне слухання і здорові кордони – це три стовпи якісної допомоги

У кризових ситуаціях клієнт часто шукає «не фахової відповіді», а **людську присутність**. Як же поєднати щире співпереживання з професійною стабільністю? Відповідь: **встановлення особистих кордонів**.

**Особисті кордони соціального працівника** – це необхідні фізичні, емоційні та часові межі, що захищають від вигорання, забезпечують якісну допомогу клієнтам та зберігають повагу. Вони передбачають чіткі правила спілкування, невтручання в особисте життя клієнта та вміння говорити.

<b>Функції особистих кордонів</b>	<b>Основні принципи здорових особистих кордонів</b>	<b>Ознаки порушення особистих кордонів</b>
захищають від професійного вигорання	маю право сказати «ні»	втома від переживання замість клієнта
зберігають стійкість та ресурсність	не беру відповідальність за чужі рішення	нездатність сказати «ні»
дозволяють відчувати співпереживання без самопожертви	можу співпереживати, але не жити за клієнта	відчуття провини якщо не рятуєш

Порушення кордонів (наприклад, спроби клієнта подзвонити вночі або особисті прохання) ведуть до емоційного виснаження та зниження ефективності роботи. Такий стан потребує **допомоги**.

**Ми не просимо про допомогу через** суспільні установки, стереотипи, дитячий негативний досвід, страх бути відкинутим або почутим не так (сором і страх бути тягарем).

**Проте, просити про допомогу** – це прояв внутрішньої сили та відповідальності за себе, але просити без тиску, маніпуляцій або звинувачень. Бути чесним і конкретним у своєму запиті.



### **Рекомендації щодо отримання допомоги:**

- назвіть свою емоцію/потребу **«Я зараз виснажена, бо маю багато важких кейсів...»**;
- сформулюйте прохання конкретно **«Чи могла б ти мене підмінити на одній зустрічі або просто поговорити зі мною»**;
- дайте людині право сказати «ні» **«Розумію, зараз ти не маєш ресурсу, але мені важливо, щоб ти знала, що я потребую підтримки»**.

## Перша психологічна допомога (ППД)

За визначенням ВООЗ, перша психологічна допомога (ППД) – це сукупність заходів психологічної підтримки та практичної допомоги людям, які страждають або відчувають потребу в чомусь, зазнали впливу надсильних стресорів. Її надання не передбачає значної професійної підготовки – достатньо знань, отриманих у рамках загальноосвітнього психологічного інформування і природної здатності проявляти співчуття, людяність.

**Важливою характеристикою першої психологічної допомоги є її простота. ППД призначена для людей, які знаходяться у стані стресу в результаті щойно пережитої або поточної важкої кризової події. Таку допомогу надають як дорослим, так і дітям.**

**Перша психологічна допомога – це:**

- турбота й підтримка, яка надається ненав'язливо;
- оцінка проблем та потреб людини;
- допомога у задоволенні базових потреб - безпека, їжа, вода;
- надання необхідної інформації;
- вислуховування людини без примусу до розмови;
- вміння втішити та допомогти заспокоїтися;
- захист від подальшого ушкодження.



## Коли люди потребують першої психологічної допомоги:

- у ситуаціях катастрофи чи стихійного лиха;
- у разі порушення особистих кордонів;
- після участі у бойових діях;
- у ситуаціях потерпання від наслідків тероризму;
- після фізичного та сексуального насильств;
- після визволення з полону, окупації;
- після звістки про невиліковну хворобу самої людини або когось із близьких, звістки про смерть близьких, про непередбачувані зміни життєвих обставин та у випадку спроби самогубства.

## ППД має відповідати чотирьом стандартам:

- базуватися на даних досліджень про ризик та відновлення після травми;
- бути зручною й практичною в будь-яких умовах, зокрема польових;
- відповідати рівню розвитку особистості, тобто надаватись специфічно відповідно віку;
- враховувати культурний контекст та надаватись у гнучкій формі.

Алгоритм ППД базується на трьох принципах – **ДИВИТИСЬ, СЛУХАТИ, НАПРАВЛЯТИ**

**Алгоритм ППД базується на трьох принципах:**

**ДИВИТИСЬ**

**СЛУХАТИ**

**НАПРАВЛЯТИ**

## ПРИКЛАД КЕЙСУ:

*«Чотири дні тому Ольга отримала новину про те, що її син зник безвісти. Вона мало що пам'ятала про перші дні після трагічної звістки, перебуваючи в заціпенінні від горя, багато плакала, почувалася цілковито розгубленою. Вона не відчувала голоду й більшу частину часу лежала в ліжку, проте не спала.*

**ДИВИТИСЯ** – соціальна працівниця, сусідка Ольги, дуже переживала за жінку. Вона розуміла, що це нормальна реакція на втрату близької людини. Разом з тим вона розуміла, що ці реакції не повинні тривати довго і що Ольга, в подальшому, може потребувати допомоги, щоб упоратися із ситуацією.

**СЛУХАТИ** – сусідка сказала Ользі, що вона турбується про неї, та запитала, чи можуть вони провести певний час разом. Спочатку Ольга майже не говорила і тихо плакала, а потім проговорила, що вона відчувається нещасною, і більше так не хоче, проте не знає як це змінити.

Сусідка відповіла, що розуміє, чому це було так важко для жінки, що її життя змінилося від невідомості і безпорадності. Проте, вона запевнила, що буде поруч, щоб надати підтримку та вислухати, якщо це необхідно.

**НАПРАВЛЯТИ** – Ольга сказала, що має щось робити для свого сина, його побратимів, але відчувала, що не зможе зробити це одна. І це дуже боляче. Сусідка розповіла Ользі про громадську організацію в їх громаді, яка підтримує родини зниклих безвісти та тих, які перебувають у полоні. Вони створили алею Віри та Надії, проводять акції та збір коштів для ЗСУ. Соціальна працівниця запропонувала свою допомогу жінці у налагодженні комунікації. Вони домовилися зустрітися наступного дня і відвідати громадську організацію».



Коли ви берете на себе відповідальність допомогти тому, хто тільки-но пережив стресову подію, важливо дотримуватися правил збереження **безпеки, гідності та прав людини.**

### **Безпека:**

- не піддавайте людей ризику ушкоджень своїми діями;
- запевніться, що люди, яким ви допомагаєте, в безпеці. Захистіть людей від фізичної й психологічної шкоди.

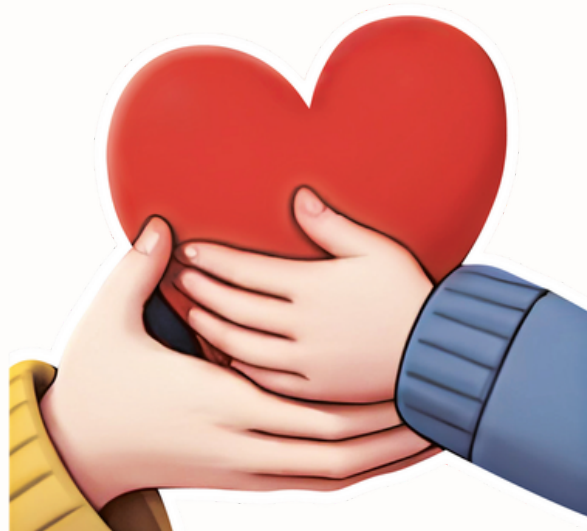
### **Гідність:**

- ставтесь до людини з повагою, відповідно до культурних та соціальних особливостей.

### **Права людини:**

- запевніться, що людина може отримати допомогу справедливо і без дискримінації;
- допоможіть захистити свої права та отримати доступ до підтримки;
- дійте тільки в найкращих інтересах людини.

Ці принципи варто тримати в голові, допомагаючи людям будь-якого віку, раси, статі, сексуальної орієнтації та гендерної приналежності, соціального становища.



## Як говорити під час ППД

- представтесь, та спитайте, як звати людину, якщо ви не знайомі. За можливості, знайдіть безпечне, спокійне та тихе місце для розмови та разом перемістіться туди;
- запевніть, що ви збережете конфіденційність;
- якщо це не хтось близький вам, тримайте дистанцію, при цьому обирайте відкриті пози та демонструйте, що до вас можна наблизитись або доторкнутись за потреби;
- активно слухайте: кивайте головою, дивіться у вічі, кажіть: **«так», «я вас чую», «гм...»**. Ви також можете спитати людину, чи можна доторкнутись до неї, взяти її за руку або торкнутись плеча, якщо вам дозволили це зробити й це доречно;
- у критичній ситуації може бути потрібна інформація. Якщо ви нею не володієте, скажіть чесно: **«Я не знаю, але спробую дізнатись»**;
- якщо ви маєте повідомити щось важливе, говоріть це простими словами, робіть паузи та зупиняйтесь, щоби переконатися, що вас почули;
- визнавайте почуття людини, говоріть прямо й з повагою, дайте їй право мовчати й спробуйте побути поруч в тиші.

Якщо ППД потрібна дитині, спочатку перевірте, чи є поруч її батьки та чи вони стабільні. Спробуйте сфокусувати батьків на емоційній підтримці дитини, проте не ставте під сумнів їхню батьківську роль, не коментуйте їхні дії та не звинувачуйте. Просто скажіть, що ви поруч, якщо буде потрібно. Якщо ж батьків або відповідальних за дитину дорослих немає, сфокусуйтеся на наданні допомоги дитині за принципом надання допомоги дорослим.

## Поради щодо підтримуючого спілкування з дітьми, які переживають кризові події

- діти, які опинилися у кризових ситуаціях, потребують інформації. Їм потрібно знати, що сталося і чому це сталося, щоб відновити розуміння світу і себе. Заохочуйте опікунів говорити з дітьми про те, що сталося, якщо діти активно шукають інформацію;
- створіть можливості для дітей виразити себе. Заохочуйте ставити питання і нехай їхні питання будуть для вас керівництвом. Дайте дітям чесні пояснення, що відповідають їхньому віку та запевнення про їхнє становище;
- приділіть час тому, щоб відповісти і дійсно почути всю історію. Підтримуюче спілкування з дітьми означає визнання їхніх почуттів з приводу ситуації;
- спілкуйтеся на рівні дитини та м'яко спонукайте її розповідати про свій досвід і почуття у її власному темпі;
- виявляйте повагу – не кричіть і не ображайте дитину, не думайте, що ви знаєте думку дитини;
- заохочуйте та підтримуйте зусилля дитини і говоріть так само, як ви говорите з іншими – говоріть: **«Будь ласка»** і **«Спасибі»**;
- прислухайтесь до дитини й дивіться на неї, коли вона говорить.

**УНИКАЙТЕ НЕГАТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ.** Коли діти відчують якимось чином стрес, вони можуть ставати більш вразливими та можуть поводитись більш агресивно або весь час триматися за своїх опікунів. Дорослі можуть схилитися у цей час до спілкування з дітьми в критичних та негативних тонах. Такий підхід не допоможе. Замість того, щоб реагувати те, що вони не слухаються і дратують, намагайтеся підтримати їх і зосередитися на посиленні позитивної поведінки для подолання труднощів.

У кризовій ситуації ми не здатні мислити раціонально. Мозок реагує базовими налаштуваннями, вмикається реакція «бий, біжи або завми» і активується режим виживання. Тож в цей момент жодні переконання, логічні висновки чи аргументи не сприймаються. Навіть переконуючи когось з добрим умислом ви можете викликати відчуття тиску.

Якщо ви бачите **надмірну реакцію людини**, спробуйте попросити людину слухати вас та дивитись на вас. Перш за все представтесь — скажіть, як вас звати, можете додати незначні деталі: «Я ваша сусідка з третього поверху» та запевніться, що вас почули. З'ясуйте, чи знає вона, як її звати, скільки їй років, де вона зараз перебуває, та що сталося. Попросіть описати, що вас оточує та де ви двоє зараз знаходитесь. Якщо жодна з цих дій не допомогла, спробуйте техніку «заземлення». Попросіть людину сісти в зручній позі так, щоби руки та ноги були не схрещені. Вдихайте та видихайте разом – повільно й глибоко. Далі попросіть подивитися довкола та назвати п'ять звичайних побутових об'єктів, які вона бачить. Продовжуйте дихати.

### **Щоб стабілізувати стан:**

- поважайте приватність та дайте людині декілька хвилин, просто перебуваючи поруч. Скажіть, що ви будете неподалік, якщо щось знадобиться, перевірте, як почувається людина за декілька хвилин;
- будьте спокійними, поведітьесь тихо, але впевнено, замість того, щоби говорити до людини напругу. Так вона зможе відчути вашу присутність без надмірного тиску;
- запропонуйте підтримку, фокусуючись на почуттях, цілях та задачах, яких реально досягти: сходити в магазин, приготувати їсти, прийняти душ;
- розповідайте, що відбувається, та що буде далі.

Якщо критичний стан не минає, важливо знайти медиків та покликати на допомогу, адже гостра реакція на стрес не менш шкідлива для життя і здоров'я, аніж фізичні травми.

Після того, як кризовий період мине, ви можете обговорити варіанти розвитку подій, запропонувати рішення, спитати, що сама людина думає. Проте одразу після катастрофи важливо відновити саморегуляцію, а не витратити час і сили на опір або уникання непроханих порад.

## Командна робота та взаємодія:

- виїжджаючи для надання допомоги у кризовій ситуації, подумайте про переваги роботи командами або парами;
- робота в команді допоможе отримати підтримку та допомогу у складних ситуаціях, а це є важливим з огляду на безпеку. Крім того, у команді ви можете працювати ефективніше. Наприклад, одна особа може залишитися із людиною, що перебуває у стресі, а інша, у разі необхідності, може зосередитися на пошуку можливості надати конкретну допомогу, наприклад, медичну;
- якщо це можливо, спробуйте організувати «систему друзів», за якої ви з колегою постійно контактуватимете, надаючи один одному підтримку та допомогу;
- певні організації можуть надати вам конкретну допомогу, наприклад, припаси, транспорт, засоби комунікації, оновлену інформацію про ситуації або проблеми у сфері безпеки, а також скоординувати вашу роботу з роботою інших членів команд або служб.



## Яких фраз потрібно уникати

**«Заспокойся»** – це не заспокоює, а натомість дратує або засмучує. Адже неможливо заспокоїтися за командою, це тривалий процес, який буквально означає – відчувати спокій;

**«Тримайся» або «Візьми себе в руки»** – іноді нам не потрібно «триматися», а варто розслабитися, бути неідеальними, дати волю емоціям і відчувати, що хтось нас підхопить. Особливо може дратувати фраза «тримайся заради... (чоловіка, дітей, якоїсь вищої цілі, майбутнього)». Після кризової ситуації усе може відійти на другий, третій та навіть десятій план, окрім життя і здоров'я, психіки та цілісності. Тож не варто тиснути на почуття провини, апелюючи до тих, кого вона любить;

**«Все буде добре, все налагодиться»** – хоч когось ці слова і можуть заспокоїти, ви не повинні давати марних обіцянок. Ви не знаєте, яким буде майбутнє того, чий дім зруйновано від обстрілів, або ж чиї рідні зараз хворіють. Натомість спробуйте сказати «Так не триватиме завжди», адже будь-які стани минають, хоч для цього і потрібен час;

**«Чому ти не втекла від насильника?» «Чому ви не пішли в укриття?» «Потрібно було регулярно робити обстеження»** – будь-які фрази, які натякають на провину, не підходять для заспокоєння. Час вже не повернеш, тим паче ви не знаєте, як складались обставини цієї людини й чому вона цього не зробила. Все, що могло б відбутися, але не відбулось – не предмет для розмови з тим, хто вже переживає важкі події;

**«Принаймні ти жива»** – звісно, збереження життя – найважливіше, проте порівняння з тими, хто загинув, або кому гірше, може лише підкріпити провину вцілілого;

**«У мене теж так було і я впорався»** – будь-які порівняння не працюють, коли йдеться про ППД. Зараз важлива людина поруч, тож варто концентруватися на її стані. Навіть якщо ваші ситуації схожі, досвіди й багаж знань, якими ви послуговуєтесь – різні;

якщо людина плаче, не треба казати їй **«не плач»** – це теж не допомагає. Сльози – спосіб вивільнити емоції, тож краще будьте поруч, обіймайте чи тримайте людину за руку, якщо вона дозволяє, дайте можливість виговоритись.

Якщо у розмові ви відчуваєте свою перевагу та право вказувати, як діяти й що відчувати – це хибний шлях у наданні ППД. Натомість повага й турбота допоможуть прискорити відновлення та не опинитися сам на сам з проблемами.



## **Під час надання першої психологічної допомоги заборонено:**

- змушувати людину розповідати про те, що з нею відбулося;
- перебивати і квапити співрозмовника (наприклад, дивитися на годинник, говорити занадто швидко);
- торкатися до людини, якщо немає впевненості про те, чи прийнято це в її культурному середовищі;
- давати оцінку тому, що людина зробила чи не зробила, або її емоціям;
- вигадувати того, чого не знаєте;
- використовувати специфічні терміни;
- давати обіцянки;
- переказувати співрозмовнику оповідання, почуті від інших;
- розповідати про свої власні труднощі;
- думати і діяти так, немов зобов'язані вирішити за іншого всі його проблеми; позбавляти людину віри у власні сили і здатність самій подбати про себе; описувати людей, використовуючи негативні епітети (наприклад, називати їх «божевільними»).

**Якщо ви надали комусь першу психологічну допомогу й залишились наодинці, час попіклуватись і про себе. Важливо підтримувати себе й відновлювати власний ресурс через:**

- обговорення з колегами;
- прийняття їжі (наодинці або спільна); фізичні вправи;
- наведення порядку;
- прийняття душі (за можливості); малювання;
- планування найближчого майбутнього; гумор, фільми;
- молитву;
- мотивуючі історії.

**Протокол надання першої психологічної допомоги МААСЕ**  
(МААСЕ - аббревіатура з івриту, що в дослівному перекладі  
означає «Дія», автор доктор Моше Фархі)

**Контакт**

**Питання, що  
потребують роздумів/  
вибору**

**Ефективна  
діяльність**

**Відновлення  
хронології**



## Чотири кроки надання першої психологічної допомоги

### **КОНТАКТ**

**Мета:** підвищується відчуття безпеки, починає стабілізуватися вашим спокійним станом.

**Основна дія:**

- встановити контакт і надати почуття приналежності. Наприклад – **«Подивись на мене», «Ти не один, я з тобою», «Я поруч, ви не одна», «Я нікуди не піду».**



### **ЕФЕКТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ**

**Мета:** спонукати до активної діяльності, пов'язаною з допомогою собі та іншим, повернутися до усвідомленої активності. Прості дії та інструкції.

**Основні дії:**

- фокусувати на фізичних відчуттях. Наприклад – **«Візьміть мене за руку», «Стисніть мою руку»;**
- відновити функції. Наприклад – **«Допоможи мені», «Мені потрібна твоя допомога», «Йди до мене», «Зроби список», «Перелічи дітей», «Зателефонуй всім, з ким ти був/була»;**
- повернути до ролі. Наприклад – **«Матусю, візьміть дитину, і пішли зі мною».**





## Чотири кроки надання першої психологічної допомоги

### ПИТАННЯ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ РОЗДУМІВ/ВИБОРУ

**Мета:** відновити контроль над собою, налагодити соціальні зв'язки та контакти.

#### Основні дії:

відновлення контролю питання «без вибору». Наприклад – **«Ви будете газовану чи негазовану воду?», «Чай чи каву?», «Тобі допоможе, чи мій колега?»;**

питання, що повертають. Наприклад - **«Котра година?», «Скільки вамроків?», «Порахуй та скажи скільки...», «Де знаходиться найближче бомбосховище»;**

підключити до мережі соціальної підтримки. Наприклад – **«Кому можна зателефонувати, щоб приїхали до тебе?», «Ти можеш звернутися по допомогу...».**



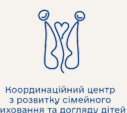
### ВІДНОВЛЕННЯ ХРОНОЛОГІЇ

**Мета :** допомогти відновити розуміння та послідовність подій та ситуації зараз. Розповісти, що відбулося. Підкреслити, що подія завершилася. Головне, тільки факти без емоцій.

#### Основні дії:

ї навідні питання для відновлення хронології та розуміння ситуації. Наприклад – **«Куди йшов/йшла?», «Що робив?», «Хочеш йти далі, або повернутися додому?», «Кому можна зателефонувати, щоб приїхали до тебе?», «Ти був/була тут, коли це сталося?».**





En partenariat avec  
**Canada**



Sweden  
**Sverige**



**CARITAS-SPES  
UKRAINE**

**Довідник розроблено в межах Проєкту «Кращий догляд для кожної дитини: розвиток соціальних послуг та системи захисту дітей у Хмельницькій області», який реалізує РМ «Карітас-Спес Україна» за сприяння ЮНІСЕФ та фінансової підтримки Європейського Союзу й урядів Канади та Швеції у співпраці з Хмельницьким обласним центром соціальних служб для учасників тренінгу «Формування життєстійкості».**

Його вміст не обов'язково відображає офіційну позицію ЮНІСЕФ та/ або ЄС, урядів Канади та Швеції. Інформація чи погляди, висловлені у цьому матеріалі, є виключною відповідальністю РМ «Карітас-Спес Україна» та Хмельницького обласного центру соціальних служб.

Додаткову інформаційно-методичну допомогу можна отримати в Хмельницькому обласному центрі соціальних служб за телефонами: 0672137040, 0671241955, 76-55-58 та за **посиланням**.

Матеріали не слід позиціонувати як методичні чи навчальні, оскільки вони мають інформаційно-рекомендаційний характер, не встановлюють єдиної методології або обов'язкових підходів до роботи та підготовлені як практичний довідковий матеріал для використання у професійній діяльності фахівців. Також просимо не вносити жодних змін до їх змісту.