

**Київський міський центр соціальних служб
для сім'ї, дітей та молоді
Державний інститут сімейної та молодіжної політики**

**ПРАКТИКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
ПОСЛУГ СІМ'ЯМ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ
У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ
(Науково-методичний збірник)**



Київ – 2016

УДК 364.07
ББК С57
П 69

Редакційна колегія:
Пеша І. В., канд. пед. наук,
Комарова Н. М., канд. екон. наук
Колобова Я.В.

Затверджено до друку Вченою радою ДУ «Державного інституту сімейної та молодіжної політики» (протокол від ____ 2016 р. № ____).

П 69 **Практики** надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах (науково-методичний збірник) / за ред. Комарової Н.М. Держ. ін.-т.сімейної та молодіжної політики, Київський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. – К., 2016. – 112 с.

ISBN 978-966-2608-33-5

У науково-методичному збірнику розглянуто практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Видання розрахована на фахівців у галузі соціальної роботи, соціальних педагогів, соціальних працівників, учителів, фахівців соціальної роботи з надання соціальних послуг сім'ям та іншим.

УДК 364.07
ББК С57

ISBN 978-966-2608-33-5

© Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2016
© Київський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, 2016

Зміст

Умовні позначки

Вступ

1. Теоретичне підґрунтя змісту соціальної роботи з сім'ями, що перебувають у складних життєвих обставинах

1.1. Модель соціально-педагогічної роботи з сім'ями відповідно до рівня їхньої соціальної адаптації

1.2. Модель зміни поведінки від отримання інформації до конкретних дій

1.3. Мотивування сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, до позитивних змін

1.4. Вплив батьківської родини на сімейне життя дітей

1.5. Проблеми, що виникають у сімей, які виховують дитину-сироту або дитину, що позбавлена батьківського піклування

2. Опис практик надання послуг сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах

2.1. Сім'ї, що складаються з жінок із дітьми

2.2. Повні сім'ї з дітьми

2.3. Неповнолітні клієнти

2.4. Чоловіки з дітьми

2.5. Сім'ї, де матері зловживали алкоголем

2.6. Подружжя в процесі розлучення

2.7. Історії соціального супроводу з негативним результатом

3. Послуги, що були надані сім'ям у складних життєвих обставинах

3.1. Визначення переліку послуг для плану соціального супроводу сім'ї в СЖО на прикладі описаних історій

3.2. Ознайомлення з прикладами надання певних видів соціальних послуг у соціальному супроводі сімей у СЖО

4. Деякі поради щодо соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах

4.1. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України

4.2. Інструкція з техніки безпеки фахівців з соціальної роботи, соціальних педагогів та залучених спеціалістів соціальної роботи під час здійснення соціальних інспектувань/відвідувань та соціальної роботи з сім'ями

4.3. Чого не варто робити під час першого візиту

4.4. Поради щодо візиту в сім'ю

4.5. Типові помилки контакту з сім'єю

4.6. Поради щодо формування мотивації

5. Перелік ресурсів, які можна використати для мотивування сімей у складних життєвих обставинах до кращих змін

Література

Умовні позначки



Дуже важливо!



Перехід до матеріалів у наступному тексті



Перехід до матеріалів у попередньому тексті



Мотиваційний ресурс

ВСТУП

Кваліфікована допомога фахівців соціальної роботи з надання соціальних послуг сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах, дедалі частіше завершується позитивним результатом. За 20 років діяльності центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Києва, недержавних формувань – громадських організацій та благодійних фондів міста, були напрацьовані ефективні підходи та технології¹ соціальної допомоги родинам.

Фахівці Державного інституту сімейної та молодіжної політики на замовлення Київської міської соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді проаналізували кращі практики надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей у СЖО. Інформація була зібрана під час проведення семінарів з фахівцями міського та районних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та київської програми «Укріплення сім'ї» Благодійного фонду «СОС дитячі містечка. Україна».

З отриманої інформації було відібрано 30 історій соціального супроводу сімей у СЖО, на прикладі яких побудована практична частина цієї книжки.

В першому розділі пропонованого збірника викладене теоретичне підґрунтя змісту соціальних послуг сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах, до якого увійшли п'ять підрозділів, які можуть стати основою для формування практичних підходів соціального супроводу.

В другому розділі описані конкретні практики надання послуг родинам, які опинилися в складних життєвих обставинах, з розбивкою за сімома категоріями.

В третьому розділі наведені «ключі», за допомогою яких можна використовувати викладені вище практики в діяльності фахівців щодо соціального супроводу сімей у СЖО.

В розділі четвертому наведені поради щодо соціального супроводу сімей в складних життєвих обставинах, в п'ятому – ресурси, які можна використати для мотивування сімей в складних життєвих обставинах до кращих змін.

Автори висловлюють свою подяку фахівцям Київського міського та районних м. Києва центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та київської програми «Укріплення сім'ї» Благодійного фонду «СОС дитячі містечка. Україна» за надану інформацію.

¹ Технології як сукупність способів дій, спрямованих на відновлення, збереження чи поліпшення соціального функціонування об'єкта, а також на попередження негативних соціальних процесів, при можливому повторенні певної системи дій. Соціальні технології і технології соціальної роботи.
http://pidruchniki.com/16850303/sotsiologiya/sotsialni_tehnologiyi_tehnologiyi_sotsialnoyi_roboti

1. ТЕОРЕТИЧНЕ ПІДГРУНТЯ ЗМІСТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЩО ПЕРЕБУВАЮТЬ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

Термін «соціальна робота» одночасно визначає як професійну діяльність, так і галузь науки. Будь-яка діяльність соціального працівника, соціального педагога, фахівця з соціальної роботи стосовно клієнта повинна мати наукове підґрунтя. Саме тому в першому розділі книжки наведені деякі теоретичні підходи, які допоможуть визначити зміст² соціальних послуг сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах.

1.1. Модель соціально-педагогічної роботи з сім'ями відповідно до рівня їхньої соціальної адаптованості³

Сім'я, котра опинилася в складних життєвих обставинах, потребує додаткової соціальної підтримки, оскільки порушується її нормальна життєдіяльність, виникають проблеми, наслідки яких члени родини не можуть подолати самотійно. Класифікація проблем і потреб сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, здійснюється з метою визначення основних напрямів та видів соціальної допомоги, яких потребує сім'я.

На підставі аналізу науково-методичної літератури та вивчення практики роботи центрів соціальних служб з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах⁴, здійснений розподіл сімей залежно від рівня готовності сім'ї до зміни життєвих обставин і, відповідно, до наявності ресурсів і мотивації на такі категорії:

1) *благополучна сім'я* – сім'я самотійно вирішує складні життєві обставини, залучаючи наявні внутрішні та зовнішні ресурси;

2) *сім'я соціального ризику* – родина, в якій не вистачає власних ресурсів і можливостей задля вирішення певних проблем, проте є бажання і високий рівень мотивації повернутися до соціально-прийнятного стилю життя за умови надання зовнішньої допомоги;

3) *неблагополучна сім'я / функціонально неспроможна* – сім'я, котра має комплекс складних життєвих обставин, які не може самотійно вирішити, сприймає обставини власного життя як норму, розуміння проблем і мотивації щодо їхнього вирішення немає або перебуває на доволі низькому рівні;

² Содержание услуг

³ Капська А.Й., Пеша І.В., Міхеева О.Ю., Соляник М.Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями. – К., 2014. – 257 с.

⁴ Аналітичний звіт: Моніторинг соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах. – К.: Держсоцслужба, 2006. – 136 с.

4) *асоціальна сім'я* – сім'я, яка сприймає як норму асоціальний стиль життя, не сприймає необхідності змін життєвих обставин, не налаштована на співпрацю з соціальним працівником.

Ще один тип сімей, який виокремлюють фахівці-практики, – *пасивні сім'ї* – це родини, які не усвідомлюють наявності проблем чи не вважають за необхідне їх вирішувати, не готові до співпраці та соціального супроводу, хоча мають власні ресурси. Такий тип сімей не можна визначити за певним рівнем соціальної адаптованості. Першим етапом роботи з такими родинами має стати мотивування (зовнішнє чи внутрішнє) членів сім'ї, формування, так би мовити, готовності до зміни стилю життя.

Запропонований розподіл сімей за рівнями соціальної адаптованості свідчить про необхідність застосування диференційованого підходу до використання форм і методів соціальної підтримки сім'ї, залежно від рівня готовності до зміни життєвих обставин та наявності внутрішніх і зовнішніх ресурсів для власне здійснення таких змін.

Напрями та форми соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах, мають враховувати рівень зацікавленості й готовності членів родини до вирішення проблем власного життя. Досвід роботи центрів соціальних служб дає змогу виокремити принаймні три категорії сімей, які потребують соціальної підтримки:

1) *сім'ї, які налаштовані на вирішення проблем* (благополучна сім'я, сім'я соціального ризику), як правило, самостійно звертаються по допомогу і потребують консультаційної та інформаційної підтримки задля вирішення окремих проблем, які не можуть подолати самостійно;

2) *сім'ї, які мають комплекс проблем, проте мають намір вирішувати їх за підтримки* спеціалістів;

«Пасивні» сім'ї

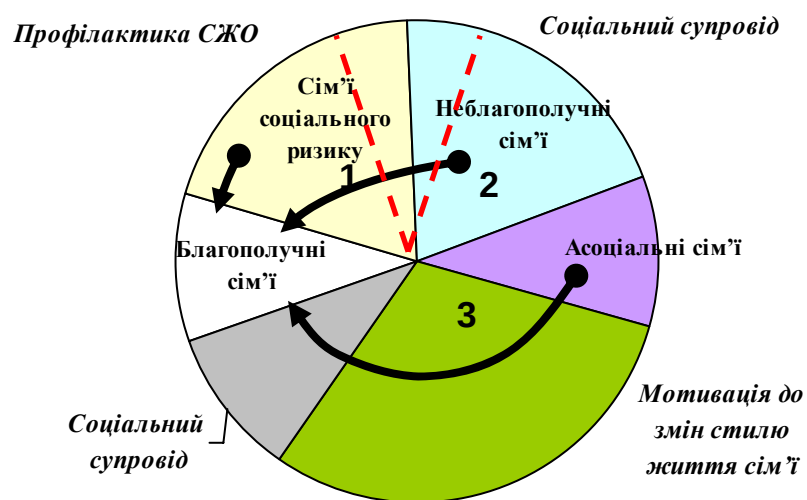


Рис 1.1. Модель соціальної роботи з сім'ями відповідно до рівня їхньої соціальної адаптованості

3) *сім'ї, які не визнають наявності проблем чи не вбачають за необхідне їх вирішувати.* Інформація про такі сім'ї надходить від організацій чи окремих осіб. Такі родини потребують комплексного вирішення проблем, однак передусім необхідна мотивація до зміни життєвих обставин, активізації відповідальності батьків за виховання та розвиток дитини.

На рис. 1.1 зображена модель соціальної роботи з сім'ями відповідно до рівня їхньої соціальної адаптованості, що визначає основні напрями та види соціальної роботи з кожним із типів сімей⁵. Пропонована модель побудована за принципом моделі зміни поведінки клієнта «Вертушка»/«Двері, що обертаються» (Werch & DiClemente)⁶.

Такий варіант моделі визначає п'ять основних *напрямів діяльності* соціального працівника, залежно від рівня соціальної адаптованості сім'ї, щодо зміни складних життєвих обставин і рівня вмотивованості до змін:

1) благополучна сім'я – інформаційна допомога щодо можливості самостійного вирішення сім'єю певних проблем: психологічних, педагогічних, юридичних;

2) сім'ї соціального ризику – консультаційна й інформаційна допомога у вирішенні окремих проблем, які сім'я не може подолати власними зусиллями;

3) «пасивна» сім'я – налагодження взаємодії як обов'язковий етап, визнання сім'єю наявності проблем, мотивація (примус як один із елементів мотивації), соціальний супровід;

4) неблагополучна сім'я – мотивація до зміни життєвих обставин (примус як один із елементів мотивації), соціальний супровід;

5) асоціальна сім'я – зовнішній примус, мотивація до усвідомлення необхідності змінити стиль життя, соціальний супровід лише за умови формування необхідності зміни й готовності до співпраці.

⁵ Пеша І. В. Модель соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах // Вісник Чернігівського національного університету. Серія: Педагогічні науки. – Випуск 104. – Т. 2. – Чернігів: ЧНПУ, 2012. С. 50-54.

⁶ A multi-component stage model for matching drug prevention strategies and messages to youth stage of useHealth Educ. Res. (1994) 9 (1): 37-46

Таблиця 1.1.

**Напрями соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних
життєвих обставинах, відповідно до рівня їхньої соціальної
адаптованості**

Тип сім'ї	Рівень соціальної адаптації	Напрями роботи з сім'єю
Благополучна сім'я	Члени родини за допомогою власних ресурсів вирішують складні життєві обставини	Інформування щодо можливості самостійного вирішення певних проблем: психологічних, педагогічних, юридичних
Сім'ї соціального ризику	Сім'я потребує сторонньої допомоги у вирішенні певних проблем, проте наявний високий рівень мотивації щодо їхнього вирішення	Консультаційна й інформаційна допомога у вирішенні окремих проблем, які сім'я не може вирішити самостійно
«Пасивні» сім'ї	Сім'я не визнає наявності проблем або не вбачає за необхідне їх розв'язувати, не готова до взаємодії та соціального супроводу, хоча має власні ресурси	Налагодження взаємодії, визнання сім'єю наявності проблем, мотивація (примус як один із елементів мотивації), соціальний супровід
Неблагополучна сім'я	Сім'я не може вирішити комплекс СЖО, не має або не вміє використовувати власні ресурси, не вбачає потреби у зміні життєвих обставин	Мотивування щодо зміни життєвих обставин (примус як один із елементів мотивації), соціальний супровід
Асоціальна сім'я	Сім'я веде асоціальний спосіб життя, що сприймається членами родини як норма, немає розуміння і потреби у зміні стилю життя	Зовнішній примус, мотивація до усвідомлення необхідності змінити стиль життя, Соціальний супровід за умови формування необхідності зміни і готовності до співпраці

Запропонований поділ є доволі умовним, проте надає змогу розподіляти сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах, за суб'єктами соціальної роботи: центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, службами у справах дітей, недержавними об'єднаннями.

Неблагополучні сім'ї мають комплекс проблем, які самостійно не можуть вирішити, проте члени таких родин іще мають мотивації до зміни стилю поведінки та життя. Вони є об'єктом соціального супроводу, здійснюваного центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, недержавними об'єднаннями. Ефективність і термін роботи з такими сім'ями залежить від рівня їхньої соціальної дезадаптованості.

Асоціальні сім'ї не вбачають потреби в зміні життєвих обставин, соціальний супровід таких сімей неможливий, оскільки досягнути взаємодії спеціаліста з членами родини неможливо. Отже, до таких родин насамперед має бути задіяний потужний зовнішній мотиваційний вплив. Такі сім'ї мають бути об'єктом діяльності служб у справах дітей.

1.2. Модель зміни поведінки від отримання інформації до конкретних дій⁷

Відомо, що знання про необхідність змін у поведінці не завжди ведуть до самих змін. Понад те, про негативний вплив паління на стан здоров'я більше за інших знають саме курці, про методи схуднення – люди з надмірною вагою тощо. Вчені з'ясували, а практики підтвердили, що

!!! знання про необхідність змінити поведінку не є достатньою умовою для її зміни

Відповідно до моделі «Етапи зміни поведінки від інформації до дії», особа, отримавши певні відомості, має пройти такі етапи:

1. усвідомлення проблеми;
2. набуття знань;
3. вироблення ставлення;
4. розвиток самодієвості;
5. набуття вмінь;
6. формування поведінки.

Усвідомлення проблеми є найбільш вагомим кроком до подальшого втілення змін. Допоки члени сім'ї не усвідомлять, що стан їхнього життя не є нормальним, що він призводить до руйнування особистостей, втрати здоров'я тощо, говорити про здійснення якихось кроків, що вели б до змін, передчасно.

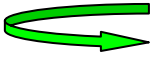
⁷ Роль засобів масової інформації та інших джерел у формуванні здорового способу життя молоді / О.Яременко (кер.), О. Балакірева, О. Вакуленко та ін. – К.: УІСД, 2000. – 111 с. .



Наприклад, у випадку з родиною з історії №28 (див. розділ 2) члени сім'ї не визнавали наявності проблем. Практика свідчить, що мотивування до змін на краще доцільне лише після того, як клієнти усвідомлять наявність проблем у родині.

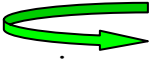
Знання. Оволодіння знаннями є важливим процесом, оскільки веде до формування бажаного ставлення і загалом є необхідною умовою для подальшого формування у людини правильної поведінки.

На жаль, на практиці складається дещо відмінна ситуація, позаяк під час надання соціальних послуг власне процес передачі знань від соцпрацівника до клієнта часто набуває форми оперування загальними фразами, закликами до необхідності змін на кшталт: «необхідно правильно виховувати дитину», «слід підтримувати належні гігієнічні умови», «необхідно налагодити стосунки з іншими членами родини» тощо.



У випадку з родиною з історії №28 клієнтка не бажала використовувати хімічні засоби боротьби з паразитами з причини їхньої небезпеки. Соціальний працівник повідомила їй екологічний метод, що зрушило ситуацію з мертвої точки.

Ставлення. Це формування позитивного ставлення до змін, що пропонуються, чи вибір варіанта змін.



Наприклад, у ситуації з історії №18 були можливими два варіанти: 1) вилучити дитину з сім'ї та передати її до інтернату або обрати сімейну форму опіки чи 2) направити матір на лікування від алкогольної залежності, щоб вона мала можливість самостійно виховувати дитину. Клієнтка обрала другий варіант, сформувавши позитивне ставлення саме до нього, що, власне, й визначило її подальші дії.

Самодієвість – віра людини у здатність змінювати свою поведінку, що є важливим чинником у виборі й подальшій підтримці правильної поведінки.

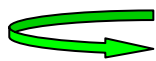
Самодієвість формується в різні способи, один із яких передбачає знайомство та спілкування клієнта з такими, як він, людьми, тобто тими, хто вже зміг успішно подолати аналогічні проблеми.



В наведених нижче історіях це найчастіше групи взаємної підтримки.

Також ефективною є індивідуальна підтримка клієнта особами, які вирішили для себе цю проблему.

В наших прикладах успішних історій трапляється так званий метод малих перемог, коли особливу увагу соціальні працівники приділяють навіть найменшим позитивним зрушенням, що переконує клієнта в своїй спроможності подолати перешкоди на шляху до бажаного результату



Така практика відображена в історіях, що наведені далі.

Вміння. Успішне сприйняття багатьох форм бажаної поведінки потребує формування складного комплексу пізнавальних, соціальних і поведінкових умінь.

Поведінка. Зміна поведінки є результатом кінцевого інтересу (на індивідуальному рівні) і довготривалих попередніх змін. Теорія соціального навчання пропонує використовувати моделювання, формування вмінь.



Така модель повністю застосована для опису мотивування до дій родини з історії №28.

1.3. Мотивування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, до позитивних змін

Зміни на краще в житті будь-якої людини неможливі без бажання самої людини, її мотивації. Наявність останньої може компенсувати чимало недоліків іншого рівня, наприклад, недоліки у плануванні, організації соціальної допомоги. Втім, слабку мотивацію клієнта практично не можна чимось компенсувати.

Тлумачення термінів

Мотив – це те, досягнення чого є сенсом життя людини.

Мотивація – це спонукання до дії, процес, який керує поведінкою особи, визначає його спрямованість, організованість, активність і стійкість, здатність людини задовольняти свої потреби.

Мотивування – це процес впливу на особу з метою спонукання її до конкретних дій за допомогою активізації певних мотивів.

Мотив

Мотивами для людини можуть бути потреби, думки, почуття тощо. Однак для того щоб розпочати діяти, часто внутрішніх спонукань буває замало. Необхідно мати об'єкт діяльності та співвідносити спонукання з цілями, яких індивід прагне досягти в результаті діяльності.

Відомий вчений Маслоу вважав, що люди мотивовані до пошуку особистих цілей, і це робить їхнє життя значущим і осмисленим. Маслоу описав людину як «істоту, що бажає», яка рідко досягає стану цілковитого, завершеного задоволення. Повна відсутність бажань і потреб, коли (і якщо) вона є, у кращому разі недовговічна. Якщо одна потреба задоволена, інша спливає на поверхню і скеровує увагу й зусилля людини. Якщо людина

задовольняє її також, ще одна проблема вимагає задоволення. Життя людини характеризується тим, що вона майже завжди чогось прагне.

Маслоу припустив, що всі потреби людини вроджені, або інстинктивні, і що вони організовані в ієрархічну систему пріоритетів (див. рис. 1.2).

1. Фізіологічні потреби є необхідними для виживання. Вони включають в себе потреби в їжі, воді, притулку, відпочинку та сексуальні потреби.

2. Потреби в безпеці та впевненості в майбутньому включають потреби в захисті від фізичних і моральних небезпек з боку навколишнього середовища і впевненість у тому, що фізіологічні потреби будуть задоволені в майбутньому.

3. Соціальні потреби іноді називають потребами в причетності. Вони включають в себе почуття належності до будь-кого чи будь-чого, відчуття, що тебе сприймають інші, почуття соціальної взаємодії, прихильності й підтримки.

4. Потреби в повазі включають в себе потреби в самоповазі, особистих досягненнях, компетентності, повазі з боку тих, хто оточує, визнанні.

5. Потреби самовираження – потреби в реалізації своїх потенційних можливостей і зростанні та розвитку як особистості.



Рис. 1.2. Піраміда потреб Маслоу

Маслоу сформулював три фундаментальні припущення щодо людської природи, які становлять основу його теорії:

– люди є нужденними істотами, потреби яких ніколи не можуть бути задоволені;

– стан часткового чи повного незадоволення потреб спонукає людину до дії;

- наявна ієрархія потреб, в якій основні потреби більш низького рівня перебувають на нижніх щаблях, а потреби більш високого рівня – на найвищому.

Види мотивів

Є чимало видів мотивів, які об'єднують за різними ознаками:

За місцем виникнення:

- внутрішні, що виникають всередині самої людини;
- зовнішні, що зумовлені зовнішніми впливами.

 Про внутрішні та зовнішні мотиви йтиметься в історії №21.

За емоційним навантаженням:

- позитивні – такі, що засновані на позитивних очікуваннях;
- негативні – такі, що є факторами, що застерігають людину від негативних наслідків.

За тривалістю:

- стійкі – такі, в основі яких лежать потреби людини та які не вимагають додаткового підкріплення;
- нестійкі – такі, що вимагають постійного підкріплення ззовні.

 Про стійкі та нестійкі мотиви йтиметься в історії №21.

Але наявність потреби не є мотивом. Для усвідомлення мотиву потрібна певна внутрішня робота людини.

Відомий російський педагог Є. Ільїн так описує мотиваційні операції, що здійснюють люди перед вибором⁸:

Розмірковують (обмірковують, роздумують, обмізковують, продумують).	порівнюють враховують обґрунтовують намічають планують накидають прогнозують передбачають	деталізують перевіряють обговорюють прораховують ворожать сумніваються погоджують посилаються зондують
Замишляють (обговорюють). аналізують оцінюють зважують зіставляють	Радяться (запитують думку інших)	Дізнаються (збирають інформацію)

⁸ Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. — СПб.: Питер, 2002 — 512 с.

Оскільки формування мотивації є складним і тривалим процесом,

!!! не треба підганяти клієнта в прийнятті рішень.

Саме поспіх часом призводить до формування маніпулятивної поведінки: «Ви – мене, я – вам».

Мотивація

Мотивація – це сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, що спонукають людину діяти специфічно, цілеспрямовано; процес спонукування себе та інших до діяльності задля досягнення цілей.

Поняття «мотивація» значно ширше, ніж поняття «мотив». На відміну від мотивації мотив – це те, що належить суб'єкту поведінки, є його стійкою особистою властивістю, зсередини спонукає до вчинення певних дій. Поняття «мотивація» має подвійний зміст: по-перше, це система чинників, що впливають на поведінку людини (потреби, мотиви, цілі, наміри тощо), По-друге, характеристика процесу, який стимулює і підтримує поведінкову активність на певному рівні.

У мотиваційній сфері вирізняють:

- мотиваційну систему особистості – загальну (цілісну) організацію всіх спонукальних видів діяльності, що лежать в основі поведінки людини, яка включає в себе такі компоненти, як потреби, власне мотиви, інтереси, потяги, переконання, цілі, установки, стереотипи, норми, цінності тощо;
- мотивацію досягнення – потребу в досягненні високих результатів поведінки і задоволенні всіх інших потреб;
- мотивацію самоактуалізації – вищий рівень в ієрархії мотивів особистості, що складається в потреби особистості до найбільш повної реалізації свого потенціалу, в потреби самореалізації.

Гідні цілі, перспективні плани, хороша організація будуть малоефективними, якщо не забезпечена мотивація.

В основі будь-якої діяльності лежить мотив, що спонукає до неї людину, однак не всяка діяльність може задовольнити мотив. Механізм цього переходу включає:

- 1) вибір і мотивацію предмета потреби (мотивація – обґрунтування предмета для задоволення потреби);
- 2) при переході від потреби до діяльності потреба трансформується в ціль та інтерес (усвідомлену потребу).

Отже, потреба і мотивація тісно пов'язані між собою: потреба стимулює людину до діяльності, а компонентом діяльності завжди є мотив.

Мотивація необхідна для того щоб надихнути людей почати робити щось, чого б інакше вони не стали робити. Інакше кажучи, це спосіб

робити те, чого не хочеться. Це сила, яку людина докладає до себе, щоб подолати небажання щось робити. Коли мотивація стає переважає над небажанням – людина готова до дії. І що більше така перевага, то більше ентузіазму людина проявляє.

Мотивація має велике значення практично для будь-якої дії, але для всіх людей характерні свої мотиваційні чинники. Більше того,

!!! **набути мотивацію може кожен.**



Приміром, одна людина не надто цінує гроші, проте для неї надважливою є повага. А іншому загалом байдуже до думки інших людей, його хвилює власне здоров'я і самопочуття. Насправді джерело мотивації людини зазвичай є відображенням його пріоритетів. Тому мотивує людину те, що справді для неї важливо.

Є два рівні мотивації:

1. мотивація збереження і
2. мотивація досягнення.

При мотивації збереження активність перебуває на низькому рівні й спрямована на те, щоб не втратити те, що вже є.

Мотивація досягнення потребує значно більшої сили емоцій і активності для досягнення бажаного.

Мотиваційні чинники

Для кожного індивіда є певні мотиваційні чинники, які впливають на нього більше, ніж інші. Вчені ж визначили три найголовніші з них. Хоча насправді мотиваційних чинників існує рівно стільки, скільки є різних

типів особистостей. І навіть для найбільш ледачих і невмотивованих людей є чинник, який стимулюватиме їх розпочати приймати рішення і діяти.

Ось три найпоширеніші мотиваційні фактори, які здатні спонукати до дії навіть найінертніших особистостей.

Перший найсильніший мотив – страх. Страх – найвпливовіший мотиваційний чинник з усіх. Він так глибоко вкорінений у первісну свідомість людини, що може змусити навіть найбільш млявих людей негайно відреагувати. Страх смерті, страх втрати коханої людини або майна змусять будь-кого ворушитися. Але цей тип мотивації найчастіше заснований на миттєвій реакції, ніж на обачливому і добре продуманому плані.



У подальшому мотив страху буде частим в історіях успіху

Другий сильний мотив – пристрасть. Вплив цього чинника на людину заснований на здатності бути самовмотивованим. Те, що викликає в людях пристрасть, насправді залежить від їхньої конкретної, ретельно вибудованої ієрархії пріоритетів. Пристрасть найчастіше ґрунтується на особистих бажаннях, а не на речах першої необхідності. Якщо людина чогось пристрасно бажає, то мотивація діяти з'являється сама собою.

Третій сильний мотив – нужда. Попри те, що цей мотиваційний фактор є останнім з трьох важливих, він дуже сильний. У той час як пристрасть підживлюється такими поняттями, як «хочу» або «бажаю», нужда заснована на поняттях, що мають невідкладний характер, до яких можна зарахувати їжу або житло. Нужда сама по собі є сильною мотивацією, але вона зазвичай не працює так сильно, як первісна реакція, породжена страхом.



У подальшому мотив нужди також траплятиметься в історіях успіху

Види мотивації

Є декілька видів мотивації

1. Традиційна мотивація, яка ґрунтується на головному соціальному інституті – сім'ї. Мотивація здійснюється укладом життя сім'ї, прикладами і авторитетом референтних (знакових) людей – батьків, близьких родичів. Механізм впровадження: традиція – звичай – звичка (звична свідомість – звична поведінка).



Надалі традиційна мотивація також зустрінеться в історіях успіху

2. Етична мотивація ґрунтується на соціальних інститутах: найближчому соціумі, а насамперед сім'ї, релігії (церкві), суспільній моралі (громадській думці), моральних авторитетах тощо. Мотивація здійснюється шляхом виконання певного переліку вимог, які формують соціальний статус людини.

3. Репресивна мотивація здійснюється шляхом адміністративного й економічного примусу, як правило, є зовнішнім видом мотивації.



Репресивна мотивація також є в історіях успіху

Види мотивів особистості

До свідомо обґрунтованих мотивів слід зарахувати цінності, переконання, наміри.

Цінності – це поняття, що використовуються задля характеристики особистості, соціально-культурної значущості певних об'єктів і явищ. Цінності особистості становлять систему її ціннісних орієнтацій, елементів внутрішньої структури особистості, що є для неї особливо значущим. Такі ціннісні орієнтації є основою свідомості і діяльності особистості. Цінність – особистісне ставлення до світу, що виникає на основі не лише знання й інформації, а і власного життєвого досвіду. Цінності надають сенсу людському життю. Вагоме значення в світі ціннісних орієнтацій людини мають віра, воля, сумнів, ідеал.

Цінності – частина культури, яку особа отримує від батьків, сім'ї, релігії, організацій, школи і навколишнього середовища. Культурні цінності – це широко підтримувані переконання, що визначають, що бажано і що правильно.

Цінності можуть бути:

- самоорієнтованими, що стосуються індивіда, відображають його цілі і загальний підхід до життя;
- орієнтованими іншими, які відображають бажання суспільства, що стосуються взаємин між індивідом і групами;
- орієнтованими навколишнім середовищем, які втілюють уявлення суспільства про бажані взаємини індивіда з його економічним і природним середовищем.

Переконання – це мотиви практичної й теоретичної діяльності, обґрунтовані теоретичними знаннями і світоглядом людини. Наприклад, людина стає вчителем не лише тому, що їй цікаво передавати знання дітям, не лише тому, що вона любить працювати з дітьми, а й тому, що вона добре знає, як багато в суспільстві залежить від виховання свідомості. Це означає, що людина обрала професію не лише маючи інтерес і здібності до неї, а й за своїми переконаннями. Глибоко обґрунтовані переконання зберігаються протягом усього життя людини.

Переконання – найбільш узагальнені мотиви. Однак якщо узагальненість і стійкість – характерні ознаки властивостей особистості, то переконання вже не можна назвати мотивами в буквальному сенсі слова. Що більше узагальненим стає мотив, то ближчий він до властивості особистості.

Намір – це свідоме рішення досягти певної мети з чітким комплексом засобів і способів дії. Тут об'єднуються спонукання до дії і планування. Намір організовує поведінку людини.

Розглянуті типи мотивів охоплюють лише основні прояви мотиваційної сфери.

Мотивування

Мотивування – це процес впливу на людину з метою спонукання її до конкретних дій за допомогою активізації певних мотивів.

Вирізняють два основні типи мотивування: зовнішній і внутрішній вплив.

Зовнішній вплив чинять на людину з метою спонукання її виконувати певні дії, що приводять до бажаного результату.



В багатьох історіях, де головним мотивом був страх, мотивування було зовнішнім.

Проблемою зовнішнього мотивування є необхідність контролю з боку ініціатора мотивування. Як правило, з припиненням контролю припиняється і бажана поведінка.

Формування внутрішньої мотивації має виховний і освітній характер. Його здійснення вимагає більших зусиль, знань, здібностей, але й результати перевершують результати першого типу мотивування. Цей мотив не зникає, коли йде соціальний працівник, тобто коли клієнт залишається без соціальної підтримки.

Аналіз кращих практик мотивування сімей в СЖО на зміни демонструє ефективні приклади

!!! поєднання двох видів мотивації:

- 1) використання зовнішньої мотивації для спонукання початку дій;**
- 2) тривалий процес формування внутрішньої мотивації;**
- 3) отримання внутрішньої мотивації.**

Метою здійснення соціальних послуг, як правило, буває мотивування змін на краще серед клієнтів, які мають прояви негативної поведінки. Остання має місце, оскільки працюють механізми її свідомої і несвідомої мотивації. Людина з девіантною поведінкою має стійку мотивацію до збереження девіації. Незважаючи на страждання, особистість всіляко чинить опір позитивним змінам. Стимулювання мотивації зміни поведінки є найголовнішим завданням і є найскладнішим у здійсненні психолого-соціального впливу на особистість.

Для формування мотивації в соціальній сфері найкращою є мотиваційна теорія очікувань В. Врума (див. рис.1.3).

Відповідно до теорії очікувань зусилля, які докладає індивід, залежать від усвідомлення нею реальності досягнення поставленої мети і бажаності її досягнення.

Згідно з мотиваційною теорією очікувань мотиваційний ефект надають не самі потреби людей, а розумовий процес, в якому людина оцінює реальність досягнення поставленої мети й отримання бажаного результату.

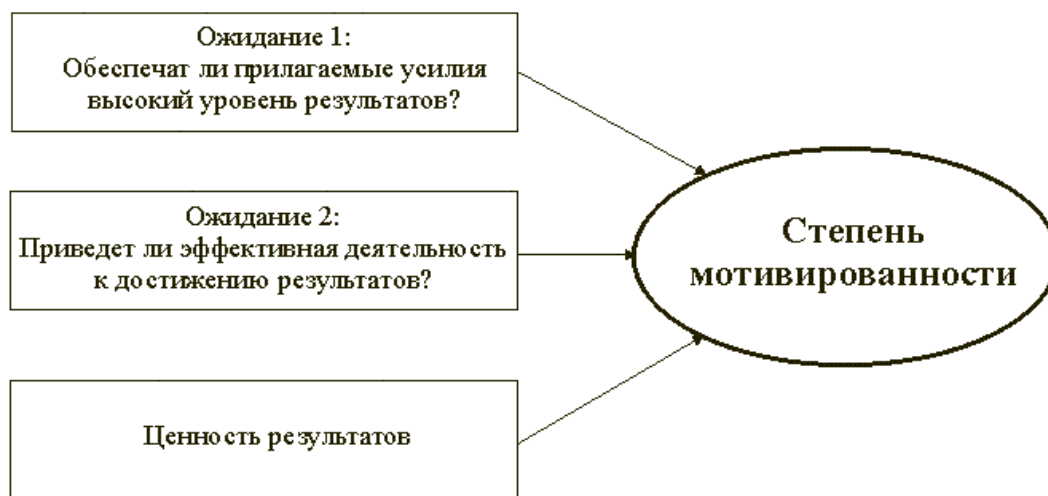


Рис. 1.3. Мотиваційна теорія очікувань В. Врума

Мета вищого порядку

Щоб щось змінити у своєму житті, необхідна мотивація. Мотивацію створює мета більш високого порядку. Схема така:

1. Я звертаюся по допомогу до фахівця – мета нижчого порядку.
2. Я отримую у своєму житті бажане – мета вищого порядку.

Якщо мета вищого порядку не усвідомлюється, то робота щодо змін на краще не буде результативною або людина взагалі навіть не матиме на думці звернутися до фахівця.

Наприклад, людина не може влаштуватися на роботу. Отримати роботу – мета вищого порядку. Заважає певний чинник – невпевненість у собі. Фахівець допомагає сформувати упевненість в собі, навчитися себе презентувати на співбесіді, правильно скласти резюме. У результаті людина отримує бажану посаду.



Про цілі вищого порядку йдеться в історіях успіху.

Мотивація у людини може бути наявною, може бути погано усвідомленою чи її може не бути взагалі. Найбільш мотивовані клієнти – це ті, хто сильно страждає від своєї проблеми і дуже прагне жити інакше. У людей, яких загалом усе влаштовує в житті, немає мотивації щось

змінювати. Якщо людина хоче змінити своє життя і відчуває, що у неї немає мотивації це зробити, треба знайти мету більш високого порядку і прагнути до неї, вона стане поштовхом до змін.

Для клієнтів важливо визначити мету вищого порядку, яку вони справді бажають досягнути. Адже часто у людей є проблема чи дискомфорт, вони хочуть позбутися цього (вийти з проблеми), але не знають, до чого прагнути (куди рухатися). Якщо людина не знає, куди їй слід іти, то прийде вона в нікуди. Тому формування мотивації, визначення мети вищого порядку – найважливіше з завдань, яке необхідно виконати для здійснення змін у житті.

Деякі способи мотивування

Одна мета. Не варто ставити перед клієнтом забагато цілей. Якщо він спробує одночасно досягти двох чи більше цілей, то не зможе сконцентруватися і втратить потенціал на вирішення проблеми. Доцільно на кожному етапі формулювати одну мету і цілком зосереджуватися на її досягненні.

Спосіб мотивування «одна мета» краще використовувати під час роботи з сім'ями з несформованою мотивацією. Натомість для родин, у яких мотивація сформована, можна вести роботу щодо досягнення декількох цілей одночасно.

Намхнення. Клієнтів особисто надихають ті, хто вже домігся того, до чого лише прагнуть вони (клієнти).

Підтримка. Доцільно клієнту знайти групу підтримки чи в реальному світі, чи в онлайн-овому, або і там, і там.

Злету і падіння. Мотивація непостійна, вона з'являється і зникає, як припливи і відливи.

Починати слід із малого.

Накопичуйте маленькі удачі.

Думати треба про вигоду, а не про труднощі. Роздуми про вигоду додадуть вам сил.

Не зосереджуйтесь на негативних думках, замінійте їх на позитивні

1.4. Вплив батьківської родини на сімейне життя дітей⁹

Чимало історій в розділі 2 розпочинаються з опису батьківської родини клієнта. Це дуже важливо, тому що саме батьківська родина закладає ту сімейну модель, на наслідки функціонування якої спрямована соціальна робота в дочірній сім'ї.

⁹ Іван Крупник. Батьківська модель родини в аспекті її впливу на формування уявлень про майбутнє сімейне життя

Якщо вести мову про часовий проміжок, навіть якщо порівнювати зі школою, то тривалість впливу батьківської сім'ї на особистість є найдовшою і може продовжуватись після завершення періоду дитинства. Наскільки він батьківський вплив активний і цілеспрямований, залежить саме від виховного потенціалу родини, внутрішньо сімейних стосунків та психологічної грамотності батьків.

Оскільки людина від народження перебуває в сім'ї, вона першочергово засвоює стилі партнерської взаємодії та сімейного виховання, зразки поведінки, зокрема гендерної, з однієї конкретної, а саме – батьківської родини. Можна без перебільшення стверджувати, що в період ознайомлення з більшістю соціальних ролей (дитинство – отрочтво – юність) у людини є лише один зразок сім'ї, що функціонує, – батьківська родина. Від сімейних цінностей, які були засвоєні в дитинстві, залежить розподіл ролей, питання лідерства та відповідальності, спосіб життя в цілому. Шлюбно-сімейні взаємостосунки батьківської родини, подружні ролі, погляди на виховання дітей успадковуються на свідомому та несвідомому рівнях і проявляються в майбутньому у стосунках «чоловік – дружина», «батьки – діти». Дитина, спостерігаючи за спілкуванням батьків, поступово засвоює гендерні взаємовідносини, які, своєю чергою, впливатимуть у майбутньому на вибір моделі родини.

Значення моделі сімейної взаємодії, яку сприймає людина протягом дитинства, відіграє значну роль у формуванні поглядів, системи цінностей своєї майбутньої родини. Своєю чергою, уявлення про сім'ю, установки, очікування справляють значний вплив на взаємостосунки майбутнього подружжя. Понад те, **критерієм** вибору своєї другої половинки за позитивного, а часом і негативного уявлення про своїх батьків, стає схожість на них. Оскільки молода людина підсвідомо стережеться незнайомих стилів поведінки протилежної статі, вона обирає, на її думку, схожого на батьків шлюбного партнера. Якщо моделі сім'ї у подружжя різняться, то виникнення конфліктних ситуацій майже неминуче. І навпаки, що ближчими є моделі сім'ї, у яких виховуються майбутні чоловік та дружина, то більше у них шансів створити гармонійний союз. Якщо сімейні ідеології не збігаються, майбутня сімейна система буде неефективною в реалізації функцій сім'ї.

Будь-яка модель будується на зразках. Саме батьки надають зразки взаємостосунків та формують моделі, якими керується наступне покоління. Ставши дорослою, особистість може прийняти таку модель чи знехтувати нею. Це стосується безлічі соціальних ролей, зокрема, таких, які використовуються у подружньому житті. Традиції, шаблони взаємовідносин, норми спілкування та поведінки передаються з покоління в покоління.

У кожної людини під впливом батьків формуються життєвий сценарій та життєва концепція. Вона може спиратися при побудові своєї сім'ї повністю на батьківську модель, може частково, не приймаючи якісь

компоненти чи навіть замінюючи їх на протилежні. За результатами досліджень, 43% підлітків обрали як модель своєї майбутньої сім'ї майже ідентичну батьківській, ще 50% – дещо покращену, на їхню думку, модель батьківської родини і лише 7% не хочуть спиратися в побудові своєї сім'ї на досвід родини. Деякі компоненти індивідуального стилю життя (ставлення до освіти, відповідальність за своє життя, соціальні почуття, соціальна активність) безпосередньо залежать від батьківської сім'ї. І хоча людина за бажання може змінити спосіб свого існування у соціумі, вона, як правило, цього не робить.

Образ майбутньої сім'ї також поєднує в собі такі важливі аспекти, як кількість дітей (якщо в батьківській родині було кілька дітей, то вірогідність того, що і у власній родині буде націленість на народження більше однієї дитини, зростає), погляди на їхнє виховання, питання лідерства та відповідальності за сім'ю, економічні питання (у кого гаманець, розподіл доходів, першочерговість покупок тощо) і не такі вагомі, тим не менш, важливі уявлення щодо розподілу обов'язків та витрати часу на побут, часу на спілкування з дітьми, форм відпочинку, отже, на сімейні цінності загалом. Батьки навчають на власному прикладі своїх дітей бути батьками. Моделі батьківства фіксуються в психіці дитини, тому від сімейних моделей материнства, батьківства, засвоєних у дитинстві, залежить, як відбуватиметься виховання власних нащадків.

Материнство та батьківство взагалі тісно пов'язане з образом майбутньої сім'ї. Зрозуміло, що остаточно відчуття себе як матері чи батька формується (або ні) безпосередньо при виконанні функцій батьків, але виникнення цих почуттів, їхні прояви залежать від установок, моделей взаємовідносин, сценаріїв саме батьківської сім'ї.

Позитивний досвід емоційних стосунків з батьками допоможе дитині налагодити дружні стосунки з однолітками, відчутти та виразити перші прояви симпатії до іншої статі, що сприятиме у майбутньому відчутти і проявити почуття любові до своєї другої половини.

Отже, з вищевикладеного стає зрозумілим, що на подальше сімейне життя визначальний вплив справляє батьківська родина, оскільки здатність до щасливого сімейного життя, батьківства не виникає сама по собі. Вона закладається саме в дитинстві, в сімейному середовищі, в процесі постійного спостереження та взаємодії з батьками. Образ майбутнього обранця, виховні установки, становлення молодого людини як сім'янина залежить від виховного впливу родини.

Сімейні уявлення – доволі стійкі утворення, вони впливають на ставлення до сімейних ситуацій та забезпечують типові реакції, оскільки уявлення про більшість ситуацій у вигляді типових сценаріїв сформоване у людини ще до того, як вона з ними матиме справу.

В процесі сімейного виховання формуються шаблони прогнозування, враховуючи які людина будує свою поведінку та взаємовідносини. Уявлення про майбутню родину має п'ятикомпонентну структуру, до якої входить:

- когнітивний компонент (наявність і рівень знань про сімейне життя);
- емоційний (позитивне чи негативне сприймання сімейного життя);
- поведінковий (моделі взаємодії);
- ціннісний компонент (наскільки для людини значущою є родина);
- мотиваційний (рівень намагання створити родину).

Виокремлюють чотири групи уявлень, типових для молодих осіб, які не мають ще досвіду подружнього життя. Саме ці уявлення є шаблонами, які використовуватимуться при створенні сім'ї. Це такі групи:

- «тепле коло спілкування, домашній затишок», мається на увазі, що в сім'ї головне – кохання, взаєморозуміння;
- «притулок, сховище, фортеця» – схованка від складнощів зовнішнього світу;
- «стабільний організм, дерево, мурашник», тобто йдеться про те, сім'я – це насамперед взаємна допомога та підтримка родичів у цілісному процесі функціонування сім'ї;
- уявлення про майбутню сім'ю як про «взаємну відповідальність», де кожен член родини несе відповідальність один за одного, за розвиток стосунків.

Вважаючи, що сімейні уявлення значною мірою формуються в родинному середовищі, зрозуміло, що є залежність між ними та стилем життя в батьківській сім'ї, стосунків подружжя між собою та батьків із дітьми.

Уявлення про майбутню сім'ю формуються за допомогою двох механізмів: трансляції та компенсації. *Трансляція* – уявлення своєї сім'ї як копії батьківської. *Компенсація* – внесення необхідних, на думку наступного покоління, змін, додавання відсутніх аспектів сімейного життя для побудови більш благополучної сім'ї.

В сім'ях, створених особами, які жили в неблагополучних родинях, наявні передумови до внутрішньо сімейних конфліктів та розпаду родини.

Міцність майбутнього шлюбу та сумісність подружжя, успішність батьківства залежать від благополуччя батьківської сім'ї та моделей батьківської та подружньої поведінки. Проблеми, які були у дитини в батьківській сім'ї, частіше переносяться на їхні взаємовідносини у систему стосунків «чоловік – дружина», «батьки – діти» у своїй сім'ї. Нестабільність у сімейних взаємозв'язках, конфліктні ситуації, шлюбні кризи беруть свій початок ще до сімейного життя, оскільки кожна особистість має власні очікування, і що більше шлюб не збігається з ними, то швидше та гостріше це проявлятиметься.

Першопричиною виникнення кризових ситуацій насамперед є розбіжності поглядів на планування життя. Від компліментарності сімейних уявлень у майбутніх чоловіка та жінки залежить можлива успішність або навпаки вже прогнозована дисфункціональність нової сім'ї. Більшість подружніх конфліктів є наслідком помилкових уявлень про

сімейні ролі чоловіка та жінки. Розвиток шлюбно-сімейних стосунків відбувається в процесі формування психологічно грамотних, реалістичних уявлень про співвідношення кохання та шлюбу. В подальшому задоволеність шлюбом залежить від того, наскільки збігається образ ідеального обранця і реального.

На жаль, уявлення про образ майбутньої другої половини у сучасного молодого покоління не є адекватними, бажані позитивні якості потенційного партнера надмірно завищені, яскраво виражені споживацькі тенденції. В молодих сім'ях наявна переоцінка й ідеалізація партнера, що призводить до завищення вимог і з часом може спричинити внутрішньо сімейні конфлікти. За даними американських дослідників, зростають вимоги стосовно шлюбу та підвищується загальний рівень уявлень про благополучний сімейний союз, що може і не мати позитивних результатів, якщо ідеальні сподівання не будуть осередком сімейних конфліктів.

1.5. Проблеми, що виникають у сімей, які виховують дитину-сироту або дитину, що позбавлена батьківського піклування

Досить часто по соціальну допомогу звертаються сім'ї, які взяли на виховання дитину-сироту або дитину, що має статус позбавленої батьківського піклування. Проблеми, що виникають в сім'ях усиновителів, опікунів, прийомних сім'ях, дитячих домах сімейного типу залежать від часу перебування дітей у родинах.

Вчені виокремлюють такі етапи, що виникають в сім'ях у процесі виховання дітей-сиріт або дітей, котрі позбавлені батьківського піклування¹⁰.

Перший етап – етап первинної адаптації. Родини переживають серйозну кризу і часто внутрішньо, а іноді й зовні відчужують дитину. У сім'ях, що пройшли психологічну підготовку, цей етап є не таким болісним, триває близько двох місяців і через низку ознак його можна назвати орієнтовним. Сім'ї доволі позитивно оцінюють поведінку нового члена родини, вони схильні вбачати у прийомній дитині цілком нормальну людину, а як проблемні моменти зазвичай вказують брак уваги.

Сама ж дитина, потрапляючи з державних закладів опіки та піклування в сім'ю, переживає достатньо виражену кризу і починає підсвідомо чинити опір тим змінам, яких від неї потребує нове сімейне середовище. Прийомні діти, які пройшли підготовку до розміщення в сім'ї, легше переживають цей етап, хоча рівень їхнього емоційного благополуччя стає нижчим, ніж до прийому. Діти відчують внутрішнє напруження, однак зовні намагаються добре поводитися,

¹⁰ Етапи розвитку сім'ї після прийому дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування. Реферативний огляд праць В.Н.Ослон та А.Б. Холмогорова

оскільки їхня мотивація до перебування в сім'ї дуже висока. Непідготовлена до розміщення в родині прийомна дитина переживає сильну кризу, що проявляється у різних варіантах девіантної поведінки (найчастіше у асоціальних вчинках), помітна також емоційна дезадаптація у вигляді депресивного стану. Малюнок її поведінки починає нагадувати гидке каченя з казки Г.Х. Андерсена в епізоді, коли з холоду люди принесли його у теплий дім, а воно від переляку перевернуло все шкереберть, і було за це викинуто на вулицю. У непідготовлених сім'ях цей етап розтягується до одного року, крім того, це стає надважким періодом для всіх членів родини. При цьому вони, як правило, сприймають прийомних дітей як агресорів та безнадійних асоціалів.

Другий етап, що за основними ознаками може бути визначений як *етап напруження*, також по-різному переживається в у сім'ях, що перебувають у системі соціального супроводу і тих, що поза нею. У сім'ях без кваліфікованого соціального супроводу емоційне напруження значно вище. Зазвичай трапляються навіть епізоди крадіжок. Причому спостерігається певна закономірність: якщо у дитини встановлюються хороші взаємостосунки з сім'єю, то крадіжки відбуваються вдома, якщо у відносинах панує емоційна холодність, то діти вчиняють крадіжки у школі.

Але навіть на цьому тлі показники розвитку дитини у всіх сім'ях починають різко іти вгору. Уже після другого місяця перебування в родині у дітей помітний інтелектуальний стрибок. Зростає рівень успішності, покращується мовлення, особливо лексично-граматична структура, збільшується словарний запас, кращими стають показники емоційного благополуччя, зменшується рівень депресії.

На початку восьмого місяця сім'ї, що виховують дитину-сироту та дитину, позбавлену батьківського піклування, як правило, переживають ще одну кризу, що триває один-два місяці. У батьків до прийомних дітей різко зростає рівень критики. Практично вдвічі збільшуються показники делінквентності дітей, сім'ї жаліються на те, що вони втомилися, діти їх дратують тощо. Цей стан називають *кризою перебудови*, зовнішнім проявом якої є відчуження; попри зовнішнє відчуження, рівень емоційного благополуччя дітей залишається стабільно хорошим. До кінця першого року стан сім'ї стабілізується. Достатньо високо оцінюють динаміку розвитку дітей за всіма показниками вчителі. У сім'ях, що перебувають поза системою соціального супроводу, другий *етап напруження* має затяжний характер і може тривати від 12 до 18 місяців.

Після першого року знижується рівень напруження в сім'ї, з'являються позитивні зміни у відносинах, продовжують зростати показники розвитку прийомних дітей; конфліктними, однак, залишаються відносини на рівні самих прийомних дітей, які нерідко вбачають один в одному конкурентів за місце в родині, хочуть бути прийнятими у сім'ї, та на підсвідомому рівні досить часто ідентифікують себе з біологічними (кровними) родичами. Спостерігається певне затишшя. Відповідно можна виокремити *етап штилю* (від 11-го до 24-го місяця перебування в родині

прийомної дитини), на якому відбувається взаємне усвідомлення причетності прийомних дітей до сім'ї, членів сім'ї до долі прийомних дітей.

Приблизно наприкінці другого року цей штиль завершується неочікуваним вибухом, що виражається у підвищенні рівня незадоволеності практично у всіх сферах функціонування сім'ї. Прийомних дітей оцінюють як ще агресивніших та асоціальних, у рідних дітей, на думку прийомних батьків, також зростає агресивність, а тому цей етап у житті сім'ї може бути визначений як *етап розчарування чи депресії*, сім'я лише тепер цілковито і всерйоз усвідомлює проблеми прийому дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування. Ця криза ідентичності сім'ї триває приблизно півроку і завершується ще глибшим усвідомленням проблем і відповідальності, що пов'язана з прийомом дітей. Найскладніше таку кризу усвідомлення проблем переживає зазвичай мати.

Відтак з усвідомленням проблем відбувається прийняття своєї нової ідентичності – сім'я починає функціонувати як нова система. Сприйняття сімейної ситуації подібне у всіх членів сім'ї, оцінка поведінки рідних та прийомних дітей батьками стає багато в чому ідентичною, оцінка власного стану емоційного благополуччя у всіх дітей в цілому збігається. Значно зростає рівень задоволення прийомними дітьми власним становищем у сім'ї, вони прагнуть займати якомога активніші позиції. Досить цікавим є той факт, що прийомні діти об'єднуються і утворюють всередині сім'ї власні коаліції, проте прийомні діти оцінюють ставлення до них членів сім'ї гірше, ніж воно є насправді.

Підсумовуючи, зазначимо, вирізняють такі етапи розвитку сімейної системи протягом першого року після взяття на виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування:

- орієнтування (взаємне вивчення один одного – триває близько двох місяців);
- напруження (перевага емоційного дискомфорту – від трьох до восьми місяців);
- відчуження (переважання негативного ставлення до прийомних дітей – від восьми до десяти місяців), або перша криза сімейної перебудови.

У подальші два – три роки після прийому дитини можна виокремити такі етапи:

- штиль (усвідомлення взаємного зв'язку та причетності до сім'ї – 11–24 місяці)
- депресії (поступове усвідомлення проблем, що пов'язані з прийомом дитини – 24–30 місяців), або друга криза сімейної перебудови,
- прийняття проблем (прийняття нової сімейної ідентичності і завершення процесу формування нової сімейної системи).

Отже, динаміка розвитку сім'ї, що бере на виховання дитину-сироту чи дитину, позбавлену батьківського піклування, має свої психологічні закономірності, етапи і кризи. Такій сім'ї необхідна допомога, адже

соціальний супровід значно полегшує та покращує динаміку взаємної адаптації прийомної дитини та сім'ї.

Наведене вище теоретичне підґрунтя має стати базою для покращення практичних навичок щодо надання соціальних послуг сім'ям у СЖО.

2. ОПИС ПРАКТИК НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ СІМ'ЯМ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

Фахівці Державного інституту сімейної та молодіжної політики на замовлення Київської міської соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді проаналізували кращі практики надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей у СЖО. Інформація була зібрана за допомогою проведення семінарів із фахівцями міського та районних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та київської програми «Укріплення сім'ї» Благодійного фонду «СОС дитячі містечка. Україна».

Із отриманої інформації було відібрано 30 історій соціального супроводу сімей у СЖО, на прикладі яких побудований другий розділ.

Опис практик надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, згрупований за сімома категоріями клієнтів:

- сім'ї, що складаються з жінок із дітьми;
- повні сім'ї з дітьми;
- неповнолітні клієнти;
- чоловіки з дітьми;
- сім'ї, де матері зловживали алкоголем / наркотиками;
- подружжя в процесі розлучення;
- історії соціального супроводу з негативним результатом.

Щодо кожної групи подані описи ситуації в окремих сім'ях, соціальної роботи з ними, викладені результати, яких вдалося досягти, а також узагальнені висновки щодо оптимального змісту соціального супроводу.

2.1. Сім'ї, що складаються з жінок із дітьми

Історія №11

Базова ситуація

До Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, в зимовий період звернулася молода жінка 26 років, ромської національності, з новонародженою дитиною (7 днів), після перебування в пологовому будинку.

У жінки відсутні місце проживання та місце реєстрації, документи, що посвідчують її особу, а також кошти на проживання й утримання дитини; у дитини відсутні речі першої необхідності (одяг, харчування). У жінки наявні лише документи з пологового будинку та лікарні, де лікувалася після народження дитина.

Центри матері та дитини відмовилися прийняти маму з дитиною на тимчасове проживання.

Ситуація на момент обговорення

На момент обговорення клієнтка за допомогою спеціалістів Центру підготувала заяву до суду на встановлення батьківства над дитиною та повернення дитини матері.

Шляхи досягнення результату

Спеціалісти Центру повідомили до відділу кримінальної міліції у справах дітей та викликали швидку допомогу. Спеціалісти ВКМСД склали акт про покинуту дитину та у супроводі медичних працівників доставили її до дитячої лікарні.

Спеціалісти Центру відкрили справу соціального супроводу матері дитини з метою оформлення всіх посвідчувальних документів та повернення дитини до матері. Спільно зі спеціалістами Центру обліку громадян була проведена робота з отримання громадянкою документів (паспорта, ідентифікаційного коду, витягу про народження). Процес відновлення документів тривав два роки.

На час оформлення документів малолітня дитина громадянки була влаштована до дитячого будинку сімейного типу. Мама мала можливість бачитись з дитиною. Також громадянка влаштувалася на роботу та винаймає житло. Нині спеціалісти Центру допомагають жінці готувати заяву щодо встановлення батьківства громадянки над дитиною та повернення дитини до матері.

Історія №10

До київського проекту «Укріплення сім'ї» звернулась жінка – одинока мати двох дітей. Старшій донечці Анастасії – 8 років, а меншій Кірі незабаром виповниться 4. На вигляд жінці було набагато більше років, ніж виявилось насправді, вона виглядала втомленою, була не дуже говірка і похмура. Довелося обережно збирати інформацію про її життя, з'ясовувати всі обставини, щоб допомогти їй сім'ї. Було помітно, що згадувати про своє життя жінці вкрай неприємно.

Світлана зазнала чимало негараздів та випробувань долі, що безумовно негативно позначилися на її характері та світосприйнятті. Дитинство Світлани важко назвати щасливим. Вона зростала в родині, де тато й мати вели нездоровий спосіб життя, часто влаштовували сварки, ігнорували потреби своїх дітей, ніколи не проявляли належного і необхідного піклування про них. І лише старенька бабуся приїздила до Світлани, і її приїзд був для них святом. Світлана дотепер згадує бабусин добрий погляд і тихий голос, а ще – солодощі, на які вони з сестрою так завжди чекали. Та, на жаль, бабуся не могла вирішити всіх проблем дівчат – вік вже похилий і здоров'я слабке. Так і зростала Світлана – при живих

батьках, але не знаючи ані материнської любові, ані батьківського сильного плеча. Лише у снах вона бачила, що її дім наповнений світлом, мама готує вечерю, а тато грається з дітьми – Світланою та її сестрою. А потім вона прокидалась – довкола стіни з обдертими шпалерами, надривні крики батьків, що доносяться з кухні, відчуття голоду. В школі стосунки теж не складалися: Світлана навчалася погано, часто приходила неготовою до уроків, у брудному одязі, без шкільних зошитів чи ручок. Дівчинка соромилась своєї родини, в школі друзів майже не було, часто страждала від агресивного ставлення з боку ровесників.

Коли Світлана навчалася в 9-му класі, її мати померла. З часом захворів і батько. Йому зробили операцію – ампутували обидві нижні кінцівки. Сестра Світлани, на жаль, обрала шлях батьків – почала систематично випивати. Та біда біду тягне – незабаром померла найдорожча людина – бабуся. Світлана переїздить в бабусин напіврозвалений будинок, забирає батька, адже життя з сестрою під одним дахом ставало дедалі нестерпнішим через її пияцтво. Юна дівчина розривалася між навчанням в професійно-технічному училищі і домашніми клопotaми, оскільки вдома лежав немічний батько за яким необхідний був ретельний догляд.

Світлана, як і кожна жінка, мріяла про своє жіноче щастя, про велике кохання, люблячого чоловіка, про дітей та затишний дім. Та, як виявиться згодом, мріям не судилося справдитися. В 20 років Світлана зустрічає своє кохання – Олександра. Дівчині здалося, що тепер все буде інакше, в житті нарешті біла полоса, всі негаразди залишаться в минулому. «Байдуже, що він трохи агресивний, зрештою він зможе мене захистити, якщо щось трапиться...» Так думала Світлана. Згодом виявилось, що Світлана вагітна. Олександр не поспішав укласти з нею шлюб. В 21 рік вона народила свою первістку – прекрасну донечку Анастасію. Вона так схожа була на свого батька. Але ніщо не впливало на Олександра, навіть це не викликало у нього батьківських почуттів. Він нічим не допомагав Світлані і своїй кровинці. Так вони і жили – Світлана турбувалася про доню та хворого батька, ледве зводивши кінці з кінцями, а Олександр час від часу навідувався в гості. Згодом молодий чоловік почав випивати та приходити до Світлани напідпитку. До того ж почав страшенно ревнувати її, кричати, трошити все в домі. Так тривало п'ять років. Світлана не наважувалася розірвати ці руйнівні для неї стосунки. Час від часу їй здавалося, що все з Олександром налагодиться. Згодом вона відчула, що носить під серцем нове життя. І у Світлани й Олександра народилась ще одна донька – Кіра. Та народження другої дитини не зміцнило стосунків, а навпаки додало сварок, втоми та зрештою призвело до депресії. Будинок, де жила жінка зі своїми дітьми і немічним батьком занепадав, грошей катастрофічно бракувало, не дочекавшись завершення декретної відпустки, Світлана віддала Кіру в дитсадок та вийшла на роботу. Трохи стало легше. Та не надовго. З настанням політичних та економічних змін в Україні стрімко

почали зростати ціни на продукти і комунальні послуги, і життя жінки та дітей ще більше стало схожим на боротьбу за виживання.

Від знайомої Світлана дізналася про роботу проекту «Укріплення сім'ї» та про допомогу, яку надають сім'ям. Жінка не одразу наважилась звернутись по допомогу, адже зневірилась у всьому. Зрештою, зателефонувала і прийшла.

При вивченні потреб дітей було виявлено, що у родини були труднощі не лише матеріальні. З'ясувалося, що у Світлани низький рівень батьківських умінь, оскільки вона сама виховувалась в умовах, де не було позитивної моделі сім'ї. Жінка не вміла проявляти емоційного тепла до дітей, не знала, як стимулювати старшу дочку до навчання у школі. У дівчат не було чіткого режиму дня, до того ж Світлана не усвідомлювала необхідності за цим стежити: діти могли лягати спати, коли завгодно, дивитись мультики досхочу. У жінки та дітей були розмиті уявлення чистоти та гігієни. Занепокоєння спеціалістів викликав психоемоційний стан жінки. Та й не дивно, що у Світлани були такі труднощі, адже їй довелося стільки всього пережити.

З моменту вступу сім'ї до проекту минув рік. В сім'ї відбулися помітні зміни. Завдяки тому, що родині була надана матеріальна, освітня, соціально-педагогічна допомога становище родини значно покращилось. Маленькій Насті до свята першого дзвоника допомогли придбати шкільний ранець, зошити, ручки та інші канцтовари. Світлана відвідувала консультації соціального педагога, після чого стан жінки помітно покращився, вона почала змінювати своє ставлення до питання виховання дітей в позитивний бік.

Того, що не вдалося отримати в дитинстві за час навчання у школі, Світлана частково змогла отримати в проекті – вона успішно та з захопленням пройшла курси навчання для батьків з економічної та комп'ютерної грамотності. Зміни в жінці помітили й у неї на роботі, їй запропонували підвищення.

Стосунки з батьком дітей наразі залишаються незавершеними і нез'ясованими – Олександр зараз перебуває в зоні АТО. Але спеціалісти проекту, що опікуються родиною, сподіваються, що Світлана заради себе та своїх дітей тепер нізащо не відступить зі шляху, що веде до гармонії та щастя!

Історія №6

Базова ситуація

Мати Ганни виховувала її одна. Завжди бракувало грошей, жінка працювала на двох роботах, вихованням доньки не займалась, часто залишала дівчинку одну вдома. Та нестерпним стало життя дівчинки тоді, коли в родину прийшов вітчим.

Дівчина закінчила школу, здобула професію продавця. В 18 років Ганна зустріла своє кохання, їй здавалось, що буде все інакше, вона буде щаслива і у неї буде справжня сім'я. Згодом хлопець кидає дівчину та припиняє з нею всі стосунки. Коли батьки дізналися, що Ганна вагітна, вони вигнали її з дому. Дівчина була в розпачі, не знала, куди йти, як жити далі.

Дівчині прихистила її бабуся, яка дуже хворіла, а згодом померла.

Ганна думала, що після народження малюка стосунки з коханим чоловіком та батьками налагодяться, але в її житті нічого не змінилось.

Однією радістю був маленький синок. Молода жінка проживала з маленькою дитиною в жахливих умовах. На її долю випало багато труднощів: бракувало коштів на ремонт квартири, погашення боргів за комунальні послуги, купівлю продуктів, ліків, одягу для себе та дитини. А найголовніше – в неї не було моральної підтримки, не було знань, як доглядати та виховувати немовля. Жінка зневірилась в житті та щасливому майбутньому.

Ситуація на момент обговорення

Ганна змінила своє ставлення до ситуації, яка в неї раніше була, повірила в свої сили та намагається робити все можливе, щоби її дитина отримувала все необхідне та жила щасливо. Нині у родини все гаразд. Жінка працює, син відвідує школу. Ганна почала спілкуватися з мамою, а та, своєю чергою, визнала онука.

Шляхи досягнення результату

Робота з родиною почалась з оцінки потреб сім'ї та складання індивідуального плану. Ганна з сином почала відвідувати розвивальні й арт-терапевтичні заняття, що дало змогу дитині спілкуватись з однолітками, покращити мову, мислення, пам'ять. Хлопчик став більш дисциплінованим та спокійним. Для покращення та стабілізації психоемоційного стану жінка почала відвідувати консультації психолога. Також Ганна дослухалась до рекомендацій спеціалістів з питань розвитку дитини, брала участь у тренінгах з економічної грамотності: набула знання, уміння з питань, як правильно планувати бюджет та заощаджувати кошти. Дівчина пройшла курс занять «Сильні батьки – сильні діти», навчилась проявляти такі почуття, як турбота, ніжність і материнська любов. З кожним днем Ганна ставала впевненішою в собі.

Завдяки відвідуванню занять з комп'ютерної грамотності та оволодівши комп'ютером, дівчина розширила своє інформаційне поле, що, своєю чергою, покращило соціалізацію й адаптацію родини в соціумі, дало змогу знайти роботу, не лише реалізувавши свої здібності й уміння продавця, а і підвищити добробут родини. Під час матеріальної кризи в родині, спеціалісти проекту надали допомогу у вигляді продуктових наборів, дитячого харчування, вітамінів, одягу та взуття.

Що мотивувало до змін на краще

Батьківська сім'я залишила клієнтці в спадок невміння налагоджувати стосунки з чоловіком, дитиною, невпевненість в собі, обмежені соціальні зв'язки. Для того щоб почати нове життя, необхідно було навчитися не лише теорії, а й на практиці намагатися будувати стосунки. Саме це стало базою для покращення ситуації.

Історія №7

Базова ситуація

В сім'ї Ірини Ш., 1980 р.н. виховуються троє неповнолітніх дітей: Єгор – 11 років, Олександр – 7 років, Аріна – 2 роки. Сім'я багатодітна, жінка є самотньою матір'ю. Батько дітей не бере участі у вихованні дітей.

Мати не працює, перебуває у відпустці по догляду за дитиною до досягнення нею 3-річного віку. У зв'язку з постійними хворобами молодшої дитини мати перебувала в пригніченому стані, не вистачає уваги двом старшим дітям. Тривають постійні конфлікти з батьком дітей та економічні проблеми, бракує коштів на лікування та підтримання здоров'я дітей.

Сім'я проживає в одній кімнаті трикімнатної квартири, разом із бабусею, тіткою і двома двоюрідними братами. Приміщення, в якому проживає сім'я, потребує ремонту.

Ситуація на момент обговорення

Мати та батько дітей зареєстрували офіційний шлюб. Чоловік став брати участь у вихованні дітей, матеріально підтримує сім'ю.

Шляхи досягнення результату

Ірині постійно надається психологічна підтримка та допомога, жінка відвідувала освітню групу «Сильні батьки – сильні діти», навчалась у групі «Підвищення комп'ютерної грамотності», в подальшому таку групу став відвідувати старший син Єгор. Діти відвідували різноманітні тренінги та заходи проекту.

З матір'ю велась робота щодо налагодження стосунків з батьком дітей. Так мати й батько дітей зареєстрували офіційний шлюб. Чоловік став брати участь у вихованні дітей, матеріально підтримує сім'ю.

Жінка потребує допомоги у пошуку додаткового заробітку, оскільки молодша донька постійно хворіє і мати не може влаштуватись на постійне місце роботи. Нині разом із соціальним працівником заповнили анкету для тих, хто готовий працювати вдома у соціальному проекті «Дуже потрібна робота».

Триває робота з матір'ю над підвищенням батьківського потенціалу, покращення її психоемоційного стану – Ірина відвідує консультації психолога. Для соціалізації та налагодження контактів з оточуючими Ірину

запрошують на різноманітні заходи проекту. Також залучають і дітей – Єгора й Олександра на курс «Підвищення комп'ютерної грамотності», тренінгові заняття з фінансової грамотності щодо розвитку особистості підлітків; Аріні потрібні заняття з раннього розвитку, проте, доки у дитини слабкий імунітет, вона не має змоги відвідувати курс «Ми малюки», наразі Аріні надають медичні препарати (вітаміни).

Історія №4

Базова ситуація

Дарина перебувала у шлюбі з громадянином іншої країни, в них народилися дві дитинки. З часом батько почав пиячити, втратив роботу, в сім'ї почалися сварки, діти були свідками всіх конфліктів. У Дарини не витримували нерви, свій гнів вона зривала на дітях. Батько дітей залишив сім'ю, стосунки з мамою були розірвані і чекати підтримки було годі. Дарина перебувала в повному розпачі, перестала займатися вихованням дітей.

Ситуація на момент обговорення

Ситуація в родині почала покращуватися. Батьки знову почали проводити час разом з дітьми, стосунки з бабусею дітей також налагодились. Чоловік працює, кинув пити і почав забезпечувати свою родину. Дарина змогла побороти депресію і знову почала жити заради дітей.

Шляхи досягнення результату

Робота розпочалася з проведення оцінки потреб дітей та складання індивідуального плану розвитку. Настрій у Дарини був депресивний, жінка не бачила виходу і не розуміла, як жити далі й що їй робити. Коштів на проживання не було, вона була готова відмовитись від дітей. Як з'ясувалося, діти були виснажені психологічно, замкнулися в собі, постійно плакали.

Розуміючи складність ситуації, соціальний працівник почав проводити комплексну роботу з жінкою та дітьми. Для покращення емоційного стану жінка почала відвідувати індивідуальні психологічні консультації. Під час консультацій вона відкрилася, проговорювала свої сімейні проблеми та проблеми, які її пригнічували. Робота соціального працівника полягала в підтримці жінки та скеровуванню дій на відновлення стосунків із чоловіком.

Згодом вдалося запросити чоловіка Дарини на психологічні консультації. І, як результат роботи психолога, чоловік зумів переглянути свою поведінку стосовно дітей і почав змінювати своє ставлення до життя. Він влаштувався на роботу, більше часу почав проводити з дітьми та дружиною.

З метою покращення психологічного стану, зняття стресу та тривожності дітей була проведена діагностика й арт-терапевтичні заняття.

Для повноцінної допомоги Дарині було запропоновано відвідувати групу взаємопідтримки, де її слухали і підтримували в тяжкій для неї ситуації. Вона відчула, що залишилася не одна, що є люди, які можуть бути поруч.

В період, коли у родини взагалі не було коштів, їй надавалася матеріальна допомога у вигляді продуктових наборів, дитячого харчування, одягу для дітей, вітамінів та ліків.

Що мотивувало до змін на краще

На покращення ситуації мотивувала кваліфікована робота фахівців з усіма членами родини.

Історія №19

Базова ситуація

Жінка 35 років разом з чоловіком виховувала двох неповнолітніх дітей, працювала, мала благополучну сім'ю, мешкала в квартирі чоловіка. Після того як чоловік знайшов собі іншу жінку та змінив ключі від квартири, опинилася разом з дітьми на вулиці без житла.

Ситуація на момент обговорення

Жінка разом з дітьми, як і раніше працює, мешкає на території квартири чоловіка, отримує аліменти, упевнена в своїх правах і можливостях.

Шляхи досягнення результату

Ні мама, ні діти не були прописані в квартирі. Батьки жінки мешкали далеко. Жінку взяли під супровід. Соціальні працівники разом з дільничним інспектором поліції прийшли до чоловіка, пояснили йому, що незалежно від своїх стосунків із жінкою, він повинен забезпечувати своїх дітей.

Надана соціальна та психологічна підтримка клієнтки з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації.

Була надана допомога в оформленні заяви до суду. За рішенням суду, матір має право користуватися квартирою до 18 років своїх дітей, чоловіку присудили виплату аліментів.

Історія №1

Базова ситуація

Л. 29 років після чергової сварки з чоловіком опинилася на вулиці з двома маленькими дітьми, без житла та коштів для існування. Жінка

звернулась до Міського центру соціально-психологічної допомоги сім'ям та молоді, в якому вона разом з дітьми прожила 4 місяці. За цей час збрала кошти на оренду квартири, зняла квартиру. На цьому етапі сім'я почала співпрацювати з проектом «Укріплення сім'ї».

Ситуація на момент обговорення

Нині в сім'ї Л. все гаразд. Вона займається налагодження роботи власної фірми (оформлення віз), діти відвідують загальноосвітню школу та дитячий садок. Сім'я має кошти, щоб винаймати житло, жінці допомагають її батьки, батько жінки пообіцяв навесні вселити її сім'ю до своєї квартири.

Шляхи досягнення результату

За допомогою соціального працівника жінка подала позовну заяву до суду про розлучення з чоловіком та стягнення з нього аліментів на утримання дітей. Подружжя розлучили і було прийняте рішення про сплату аліментів жінці на двох неповнолітніх дітей. Лідія влаштувала молодшу дитину у дитячий садок, а сама почала шукати роботу.

За період перебування у проекті жінка відвідувала індивідуальні консультації психолога, групу взаємної підтримки з елементами арт-терапії, жіночий клуб. Жінка змінила своє ставлення до ситуації, вона повірила в свої сили. Також в процесі роботи з сім'єю фахівець із соціальної роботи постійно надавав психологічну підтримку, проводились консультації щодо налагодження стосунків з батьком жінки з метою повернення до його квартири. Старший син почав відвідувати арт-терапевтичні заняття з метою зняття психологічної напруги та покращення психоемоційного стану.

Також, щоб підтримати жінку у скрутному матеріальному становищі, коли не було коштів на придбання продуктів харчування, сім'ї були надані продуктові набори та засоби особистої гігієни, миючі засоби. Щоб підтримати здоров'я дітей, їм було надані вітаміни. Коли старший син пішов до школи, він отримав шкільне приладдя, щоб мати можливість навчатись у школі на рівні з іншими дітьми та досягати успіхів.

Що мотивувало до змін на краще

Мотивація до позитивних змін у клієнта була, але низька самооцінка заважала креативним діям. Зміна жінкою свого ставлення до ситуації дозволила повірити в свої сили. Тобто зміцненням мотивації слід вважати зміну психологічного стану клієнта.

Історія №29

Базова ситуація

До Центру звернулася Н. – мати трьох дітей, з проханням про допомогу, тому що її чоловік виганяє їх з дому. Чоловік був батьком

молодшої дитини, а батьком двох старших хлопчиків був його покійний брат. Молодша дитина від народження мало важке захворювання, для його лікування необхідна була операція за кордоном. Коштів на це лікування родина не мала, дитина була приречена, ніхто не знав, скільки вона проживе. Жити, окрім цієї квартири, родині було ніде.

Ситуація на момент обговорення

Дитині зробили операція в Білорусі, зараз вона здорова. Тато живе з сім'єю, особливих проблем в родині немає.

Шляхи досягнення результату

Ознайомлення з ситуацією в родині засвідчило: батько переїхав до іншого помешкання, з сім'єю не жив і всіляко третирував родину - поламавав пральну машину, зруйнував стіну тощо. При розмові з соціальним працівником на запитання ніяк не реагував.

Головним завданням фахівці визначили допомогу хворій дитині. Почали розглядати варіанти: допомогли матері зареєструватися в соціальних мережах, зв'язатися з зарубіжними клініками, в Білорусі знайшли клініку, яка взялася робити операцію.

 Вийшли на телебачення, зробили ролик, зібрали кошти, необхідні для операції (60 тисяч доларів).

Коли необхідно було їхати на операцію, батько відмовився надати дозвіл на вивіз сина за кордон.

 Жінка, яка вже відчула підтримку соціальної мережі, поширила інформацію про те, що батько не дає дозвіл.

Якимось невідомим шляхом ця інформація потрапила до батька – дідуся хворої дитини, яким сам інтернетом не користується. Саме дідусь змусив свого сина надати дозвіл на виїзд дитини в Білорусь.

Коли дитині успішно зробили операцію, батько хлопчика приїхав до них з матір'ю в лікарню.

Відтоді вже протягом двох років родина мешкає разом, особливих проблем в них не виникає.

Що мотивувало до змін на краще

У цьому випадку слід говорити про мотивування батька на зміну поведінки, хоча безпосередня робота з ним не була можливою, тому що він не йшов на контакт.

Соціальні працівники мали обрати один із двох варіантів мети допомоги:

1) Мотивувати батька змінити своє ставлення до родини, а відтак допомогти вилікувати дитину.

2) Допомогти вилікувати дитину без допомоги батька.

 Фахівці обрали мету вищого порядку і досягли позитивного результату. Паралельно була досягнута мета нижчого порядку.



Мотивувальні ресурси.

У цієї історії мотивувальним ресурсом стали соціальні мережі, через які стало можливим використати добротність громадян.

Висновки по підрозділу 2.1

У процесі підготовки підрозділу були вивчені вісім історій соціального супроводу жінок із дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Аналіз послуг, що були надані, свідчить про те, що робота проводилася не лише із жінками, що звернулися по допомогу, а й із іншими суб'єктами: дітьми, батьками дітей, іншими родичами.

Найбільш потрібною послугою для цієї категорії жінок є соціальна й психологічна підтримка з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. Ця послуга є комплексною, неодноразовою, може включати як індивідуальні консультації соціального працівника і психолога, так тренінги і групові заняття. Процес трансформації самооцінки людини та її ставлення до ситуації може тривати багато місяців і навіть років. Як говорили учасники обговорення соціальних історій: «У клієнтів строків немає – вони є тільки в державних закладах». Тобто це процес тривалий і його слід пройти до кінця.

Наступною за рівнем необхідності є допомога в працевлаштуванні – багато жінок на момент звернення по соціальну допомогу перебувають у декретній відпустці або відпустці по догляду за дитиною. Складність працевлаштування залежить також від кваліфікації жінки та віку дітей. Часто жінкам, які не мають роботи, доводиться отримувати професію на курсах з комп'ютерної грамотності, перукарської майстерності, навчатися іншим доступним професіям.



Однак, щоб мати змогу працювати, мати мусить влаштувати дітей в дошкільні навчальні заклади, що для самої жінки дуже складно, а за допомогою державних структур, зокрема центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, цілком реально.

Слід мати на увазі, що роботу нині можна знайти з гнучким графіком, на віддаленому робочому місці – вдома, за договорами тощо.

Великий блок послуг для сімей у СЖО пов'язаний з юридичними консультаціями: підготовка позовних заяв до суду щодо повернення дитини; встановлення батьківства над дитиною; розлучення та стягнення аліментів, отримання нових або встановлення втрачених документів.



Кваліфіковані юристи соціальних закладів є вагомим ресурсом допомоги сім'ям у СЖО. На жаль, пересічні громадяни, тим більш громадяни, які мають соціальні проблеми, не мають досвіду спілкування з адвокатами, суддями тощо.

Складне матеріальне становище сімей, що звертаються по допомогу, робить матеріальну (гуманітарну) допомогу однією з найбільш бажаних. Центри соціальних служб не мають можливості надавати матеріальну допомогу, але роблять це, співпрацюючи з благодійними організаціями і фондами !!!.

В деяких ситуаціях матеріальна (гуманітарна) допомога використовується для мотивації сімей до співпраці з організаціями, що надають соціальні послуги. Спочатку сім'я йде на контакт для отримання гуманітарної допомоги, а потім починає отримувати послуги нематеріального характеру. !!!

Чимало дорослих членів родин, що опинилися у СЖО, самі мали тяжке дитинство і не мають нормальної моделі побудови сімейних стосунків, навичок формування позитивних комунікацій між подружжям та з дітьми. Саме тому консультації з налагодження стосунків із батьком дітей, близькими родичами, цілеспрямована робота з підвищення батьківських навичок є актуальною не лише за змістом, а й за шляхом здобування клієнтами «малих перемог». Важко налагодити гідний побут, але значно легше правильно організувати проведення дозвілля з дітьми, тим самим домогтися маленького позитивного результату й отримувати похвалу соціального працівника або ФСО. !!!

Заняття з фінансової грамотності для планування сімейного бюджету також є ваговою складовою перебудови життя родини в СЖО. Як правило, позитивного досвіду ні в отримванні грошей, ні в їхньому витрачанні клієнти не мають, саме тому не можуть правильно розпоряджатися своїми матеріальними ресурсами. Заняття з фінансової грамотності можуть проводитись для батьків, а можуть – і для дітей; можуть бути індивідуальними чи груповими.

Слід окремо зауважити ефективність групових занять для жінок із сімей у СЖО. Для допомоги клієнткам доцільно залучати їх до відвідування груп взаємопідтримки, «Сімейних зустрічей», «Батьківських клубів», де їх слухають і підтримують в тяжкій для них ситуації такі самі, як вони. Жінки відчувають, що залишилися не одні, що є люди, які пройшли те саме і можуть підставити своє плече. Робота в групі зближує людей і ґрунтується на неформальних безпосередніх стосунках.

Таблиця 2.1.

Вид послуг, що надавалися сім'ям у СЖО, які склалися з жінок із дітьми

Види послуг	Кількість історій, де ця послуга надавалася
I. Допомога жінкам	
1. Соціальна та психологічна підтримка жінки з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації	8
2. Допомога в працевлаштуванні	7
- Допомога в набутті нової професії	3
- Навчили клієнтку використовувати інтернет та соціальні мережі для вирішення власних проблем	1
3. Юридична допомога	7
- Допомога батькам у підготовці позовної заяви до суду щодо повернення дітей	2
- Допомога у підготовці заяви щодо встановлення батьківства над дитиною	1
- Повідомлення відділу кримінальної міліції у справах дітей про покинуту дитину	1
- Робота щодо отримання документів	1
- Допомога у складанні заяви до суду про розлучення та стягнення аліментів	2
4. Матеріальна допомога	4
5. Покращення батьківських навичок	4
6. Заняття з фінансової грамотності для навчання плануванню бюджету	3
7. Мотивування	3
- Мотивування зробити ремонт у квартирі	1
- Мотивування придбати необхідні речі для дітей	1
- Мотивування до прийому терапії для ВІЛ-інфікованих	1
8. Групова підтримка (групи взаємодопомоги, батьківські зустрічі)	2
9. Консультації щодо налагодження стосунків із батьком дітей, близькими родичами	2
10. Вилучено дітей із родини	4
- Влаштування дитини до дитячого будинку сімейного типу	1
- Направлення дітей до центру реабілітації для неповнолітніх	1

Види послуг	Кількість історій, де ця послуга надавалася
- Складання акта про покинуту дитину	1
II. Допомога дітям	
11. Допомога в організації медичної допомоги дітям	7
- Виклик швидкої допомоги та госпіталізація новонародженої дитини	1
- Зв'язалися з телебаченням, монтаж відеоролика, збір коштів, необхідних для операції	1
12. Корекційно-розвивальні заняття для дітей	4
13. Психологічна допомога дитині	1
14. Профорієнтація дитини	
15. Допомога у влаштуванні дитини/дітей до дитячих закладів	
III. Робота з батьками дітей	
16. Психологічні консультації з чоловіком щодо покращення взаємостосунків із колишньою жінкою та вихованням дітей	2

Найпоширенішим видом допомоги дітям жінок, чиї родини потрапили в складні життєві обставини, є організація медичної допомоги, при чому допомога різна – від виклику швидкої допомоги до збору коштів на складну операцію. Організація медичної допомоги дітям сімей у СЖО дуже потрібна, інколи – це єдина можливість допомогти дитині.

Також слід розглядати і залучення дітей до корекційно-розвивальних занять. Ніщо так не сприяє налагодженню відносин із батьками, як допомога їхнім дітям, саме тому організацію медичної допомоги дітям, їхню участь в розвивальних заходах можна використовувати для мотивування батьків до змін – ремонту в приміщенні, відвідування заходів тощо.

Тільки в кожному п'ятому випадку соціального супроводу сімей у СЖО, які складаються з матері з дітьми, була налагоджена робота з батьками дітей – психологічні консультації з чоловіком щодо покращення взаємостосунків із колишньою жінкою та вихованням дітей. Але досвід переконує, що це – дуже корисний вид послуг, що приводить до позитивних результатів !!!.

2.2. Повні сім'ї з дітьми

Історія №28

Зазвичай сім'ї в СЖО асоціюються з певними видами залежностей – алкоголізмом, наркоманією, ігроманією принаймні одного з членів родини. Але є родини, де немає залежностей, тож складні життєві обставини спричинені власне особистими рисами матері чи батька, іноді матері та батька разом.

Базова ситуація

Родина С. складається з мати О. – жінки 40 років, двох її неповнолітніх дітей (11 і 5 років), стосовно яких вона є мати-одиначка та молодшого сина (3 років), якого визнав співмешканець 60-річний Г. В сім'ї також мешкає доросла донька з дитиною 2,5 років.

За заявою сусідів, у квартирі О. діти проживають в неналежних санітарно-гігієнічних умовах, з балкона просять по допомогу.

Спільно з суб'єктами соціальної діяльності було здійснено обстеження житлово-побутових умов сім'ї. Було підтверджено факт наявності антисанітарних умов: квартира була захаращена, не працювали водопровід і каналізація, скрізь був бруд, стояв неприємний запах нечистот, по квартирі повзали павуки й таргани у величезній кількості. Усі діти й дорослі постійно чухались.

Ознак алкоголізму в квартирі не було.

Ситуація на момент обговорення

Родина С. взята під соціальний супровід. Через центр зайнятості матері знайшли роботу двірника. Клієнтка дотримується наданих консультацій та докладає зусиль до виконання Договору: здійснила в квартирі ремонт, відвідує дітей в Центрі реабілітації, бере участь у психологічній групі для батьків.

Шляхи досягнення результату

На другий день після інспектування запросили О. на консультацію, під час якої був обговорений перелік проблем та шляхи їхнього вирішення:

- 1) необхідність створення та дотримання санітарно-гігієнічних умов в приміщенні квартири;
- 2) здійснення належного догляду за дітьми, створення матір'ю умов для їхнього нормального розвитку;
- 3) забезпечення можливості відвідувати дитячий садок.

Надано соціально-економічну послугу – підібраний одяг для дітей, придбані господарські товари: миючі, дезінфікуючі засоби, засоби особистої гігієни.

При повторному відвідуванні родини матір О. написала заяву з проханням про тимчасове влаштування дітей до Центру соціально-

психологічної реабілітації на час, необхідний для створення нею відповідних санітарно-гігієнічних умов в квартирі (проведення ремонтних робіт: переклеювання шпалер, відновлення сантехнічних комунікацій тощо).

Альтернативою цій заяві було примусове вилучення дітей із родини (що і пропонувала ССД), тому направлення дітей в Центр реабілітації за заявою було для матері кращим із варіантів, що існували.

 Дітей забрали до Центру соціально-психологічної реабілітації. Старшу доньку відправили на соціальну квартиру організації з відмінними умовами проживання.

Вилучення дітей дуже травмувало мати «... вона металася як кішка без кошенят, була шокована». Саме це надало можливість визначити головний мотив змін на краще в родині – страх матері втратити дітей.

 Але для трансформації головного мотиву в дії матері потрібна була значна внутрішня робота щодо усвідомлення необхідності дій, формування переліку самих дій та їхніх очікуваних результатів.

Незважаючи на те, що план дій був визначений у договорі про соціальний супровід, матір ще протягом двох місяців знаходила причини не починати наводити ремонтні роботи в квартирі.

Вона всіляко відкидала будь-яку допомогу. Її реакція змінювалася від агресивної: «Де ви раніше були, якщо дітям тут так погано? Це ваш недогляд!» до благальної: «Ми ж не вживаємо алкоголь, чому до нас таке негативне ставлення?».

 Відповідно до моделі «Зміни поведінки від інформації до дії», отримавши інформацію, особа має пройти такі етапи:

2. Формування усвідомлення.
3. Набуття знання.
4. Вироблення ставлення.
5. Розвиток самодієвості.
6. Набуття вмінь.
7. Формування поведінки.

Стосовно клієнтки О. проходження усіх стадій було таким.

Формування усвідомлення щодо необхідності створення відповідних санітарно-гігієнічних умов здійснювалося під час бесід, консультацій із соціальними фахівцями, спеціалістами ССД. Їхнім головним змістом було те, що дитина має зростати в здоровому середовищі, яке треба формувати власноруч.

Набуття знань щодо створення здорових умов проживання, як правило, відбувається в рідній сім'ї у процесі дорослішання дитини. Однак трапляються різні ситуації, коли набуття знань щодо підтримання чистоти

в житловому приміщенні не відбувається. Наприклад, діти, що зростають в інтернатних закладах, досить часто цього не вміють або сім'ї, в яких ця робота покладена на хатню робітницю чи на когось із членів родини, найчастіше на матір або бабусю.

Тому соціальним працівникам доводилося проводити санітарно-гігієнічний лікбез про те, що «педикульоз в стадії дерматиту призводить до зараження крові», що «павуки і таргани не є симбіозом, сприятливим для життя дітей», що «внаслідок їхнього бруду в квартирі сусіди опинилися під епідеміологічною загрозою», що «доньку «гнобили» в інтернаті, тому що вона весь час після вихідних приносила педикульоз» тощо.

Дивно, але ця жінка всього цього не знала. Тому тривалі бесіди зі спеціалістами мали здебільшого освітній характер.

Слід зауважити, що не слід спиратися на обсяги і характер власних знань під час спілкування з клієнтами. Інколи останні не знають навіть елементарних речей, тому доцільно розповісти їм зайве загальновідому істину, ніж залишити їх без необхідних знань.

Зміна ставлення. Матір у сім'ї С. була дуже начитаною (щодня з 20 до 21 години родина обов'язково читали книжки), у неї була гарно поставлена мова, але до побуту вона була геть не пристосована. Це, зокрема, свідчить про пріоритети її (дуже освіченої) батьківської родини і ставлення до хатньої роботи, яке було сформоване з дитинства.

Тож ставлення до побутової роботи змінювали примусово: була сформульована вимога, що в разі, якщо вона не наведе ладу в квартирі, дітей із реабілітаційного центру додому не повернуть. І відповідно з причини своєї більшої любові до дітей вона мала змінити свої погляди на побут, зокрема, на необхідність створення задовільних санітарно-гігієнічних умов.

Після кожної консультації були складені звіт про виконану роботу та план подальших дій.

Самодієвість – віра людини у здатність змінювати свою поведінку, формувалася шляхом так званих малих перемог.

Першою малою перемогою став мінімальний сантехнічний ремонт, якій зробив сантехник ЖКХ (який, до речі, без допомоги соціальних працівників до їхньої квартири ніколи б не прийшов). Вони отримали в ванній кімнаті шланг з холодною водою, що надало їм можливість мити ноги (позаяк події відбувалися влітку, тож була спека).

Другою перемогою стала зміна зовнішнього вигляду клієнтки: С. пофарбувала волосся, за що їй робили компліменти на кшталт: «Ви маєте чудовий вигляд», що мотивувало її до подальших змін.

Кожен позитивний крок соціальні працівники фіксували в схвальній формі. Утім, повсякчас не можна хвалити, потрібно щоб лунала й критика.

Набуття вмінь. Практичні навички клієнтка здобула безпосередньо від соціальних працівників, які одягали робочий одяг, який називали «хімзахист», брали в руки віник і ганчірку та починали прибирання житла.

Ремонт родина зробила на гроші співмешканця, він також залучав своїх друзів – у нього виявилось чимало позитивних соціальних контактів.

Через спонсорів придбали ліжку, крісло, двоярусне ліжко для дітей.

Формування поведінки. Стверджувати про повну зміну поведінки в цій родині зарано, але зміни стану справ є очевидними.

В цій історії можна вести мову про певні підходи, які надали можливість отримати позитивні результати:

1) була правильно визначена головна мотивація матері щодо змін на краще – страх втратити дітей, відповідальність перед родиною;

2) були правильно визначені й реалізовані етапи зміни стилю життя, поведінки жінки;

3) був знайдений додатковий ресурс – співмешканець, батько наймолодшої дитини, якій перебрав на себе значну частку роботи з підтримки мотивації жінки, здійснював практичні дії з приведення до ладу квартири і поповнення ресурсів.

Історія №8

Базова ситуація

У сім'ї Л. (33 роки) троє неповнолітніх дітей: М. – 12 років, К. – 8 років та В. – 10 місяців. На двох старших дочок Л. – одинока мати.

Сама Л. виросла в сім'ї інвалідів. Її батько та мати – інваліди III групи по слуху. Вони глухонімі. Л. одна дитина у сім'ї. Батько жінки зловживав алкогольними напоями, застосовував фізичне насилля до дружини та дочки. Жінка деякий час виховувалася в інтернаті, оскільки батьки не могли забезпечити виховання та розвиток своєї дитини.

В 19 років Л. познайомилася з першим чоловіком, від якого народила двох доньок. Чоловік почав пиячити та бити жінку – тому вони розлучилися. З часом з'явилися проблеми зі здоров'ям дітей: М., коли їй було 6 років, упала з гойдалки, травмувавши хребет. Дівчинка тривалий час перебувала в лікарні. У К. було виявлено хронічне захворювання нирок. Л. постійно перебувала у нервовому напруженні та стресі. Внаслідок проблем з власним здоров'ям та частими захворюваннями дітей жінка не могла працювати на постійній роботі. Вона перебивалася тимчасовими заробітками. Психоемоційний стан Л. погіршився. Вона часто замикалася в собі, плакала.

В цей час вона познайомилася зі своїм другим чоловіком – спочатку вони почали жити разом і незабаром зареєстрували шлюб. В цей час жінці діагностували онкологічне захворювання. Лікарі рекомендували їй народити і Л. народжує третю дочку.

Чоловік виявився алкозалежним. Постійно зловживає алкогольними напоями. В стані алкогольного сп'яніння вчиняє фізичне насилля. Неодноразово застосовував фізичну силу до неповнолітніх дівчат, зокрема, і до своєї малолітньої доньки.

Жінка не мала допомоги та підтримки.

Шляхи досягнення результату

Нижче наведена табл. 2.2, в якій вказані проблеми сім'ї, цілі та завдання окремих дій у ході соціального супроводу.

Таблиця 2.2.

Проблеми сім'ї та послуги, спрямовані на їхнє вирішення

№з/п	Проблеми	Послуги	Результат	Що плануємо зробити
1.	Низький виховний потенціал батьків	Індивідуальні консультації фахівця з соціальної роботи та соціального педагога; надання для читання методичної літератури з питань виховання неповнолітніх дітей	Мати активно включилася до виконання завдань, намічених індивідуальним планом: водить К. на заняття з арт-терапії, М. – на тренінги «Комунікативне спілкування», відвідує індивідуальні консультації соціального педагога та соціального працівника; багато читає методичної літератури	Залучити матір до відвідування занять з курсу «Сильні батьки – сильні діти»
2.	Часті захворювання К. та В., травма М.	Бесіда фахівця з соціальної роботи щодо збереження та зміцнення здоров'я дітей; надання допомоги у вигляді вітамінів	Мама за порадою соціального працівника пройшла з дітьми в поліклініці профілактичне комплексне обстеження. К. отримала стаціонарне лікування з приводу захворювань нирок, М. – професійний огляд у травматолога	Надати мамі консультації щодо профілактики вірусних захворювань та загартування дітей; мотивувати маму до регулярного відвідування з дітьми лікаря та виконання його рекомендацій
3.	Погіршення психоемоційного стану жінки	Індивідуальні консультації фахівця з соціальної роботи та психолога; відвідування засідань «Жіночого	Психоемоційний стан жінки покращився. Вона стала більш врівноваженою, спокійнішою, виважено підходить до прийняття рішень	Залучити жінку до відвідування занять з арт-терапії

№з/п	Проблеми	Послуги	Результат	Що плануємо зробити
		клубу»		
4.	Постійні конфліктні стосунки жінки з чоловіком	Індивідуальні консультації фахівця з соціальної роботи; індивідуальні бесіди фахівця з соціальної роботи з чоловіком	Взаємостосунки між жінкою та чоловіком покращилися	Навчання жінки та чоловіка конструктивно виходити з конфліктних ситуацій
5.	Низький матеріальний рівень забезпечення сім'ї, заборгованість за комунальні послуги	Індивідуальні бесіди та консультації фахівця з соціальної роботи; мотивація на пошук додаткового заробітку	Жінка підробляє сурдоперекладачем Чоловік працевлаштувався на підприємство з вирощування грибів Матеріальний стан покращився, виплачена третина заборгованості за комунальні платежі	
6.	Незадовільні умови проживання дітей	Індивідуальні бесіди фахівця з соціальної роботи	Жінку вмотивовано зробити ремонт у квартирі	Зробити прибудову для кухні та переобладнати кухню на житлову кімнату. Переклеїти шпалери у кімнаті
7.	Насильство з боку чоловіка стосовно жінки та дітей	Повідомлено у службу у справах дітей, центр СССДМ. Бесіда фахівця з соціальної роботи з чоловіком про адміністративну та кримінальну відповідальність за вчинення насильства; поінформування чоловіка щодо відповідальності за насильство в сім'ї відповідно до Закону України «Про протидію	Чоловік контролює свою поведінку та емоції, утримується від насильства в сім'ї	Залучити чоловіка до індивідуальних консультацій психолога

№з/п	Проблеми	Послуги	Результат	Що плануємо зробити
		наси́льству в сім'ї». Бесіда фахівця з соціальної роботи із жінкою та дівчатами щодо запобігання ві́ктимній поведінці		
8.	Дівчата неадекватно поводяться, грублять стороннім дорослим людям та батькам, конфліктують одна з одною й однолітками	Індивідуальні бесіди з дівчатами щодо чемної та коректної поведінки з однолітками та дорослими людьми	Поведінка дівчат покращилася	Залучення М. до занять «Соціального театру»; Залучення К. до занять «Мої взаєностосунки»
9.	У дітей нестабільний психоемоційний стан, погіршилося самопочуття, не вміють контролювати свою поведінку та емоції	Бесіда фахівця з соціальної роботи з дівчатами щодо запобігання ві́ктимній поведінці. Відвідування К. занять з арт-терапії	Психоемоційний стан дітей покращився, вони навчилися контролювати свою поведінку	Залучити матір до участі у тренінгу «Новий час – нові діти», «Моделі поведінки матері в сім'ї – галерея материнських стосунків»
10.	У дівчат низький рівень комунікативних навичок	Бесіда фахівця з соціальної роботи з матір'ю щодо розвитку у дітей комунікативних навичок; з метою розвитку комунікативних навичок індивідуальні бесіди фахівця з соціальної роботи з К. про школу, друзів, захоплення тощо	Діти навчилися позитивно спілкуватися. «Комунікативне спілкування»	Залучити М. до участі у тренінгу «Я – лідер у своєму житті»
11.	Батько не бере активної участі у вихованні дітей, не цікавиться їхнім	Бесіда фахівця з соціальної роботи з чоловіком щодо розвитку та виховання дітей		Залучити чоловіка до участі у засіданнях чоловічого клубу

№з/п	Проблеми	Послуги	Результат	Що плануємо зробити
	розвитком			
12	Конфлікт М. зі старшокласниками	Бесіда з матір'ю щодо захисту дочки, поінформовано про порядок розгляду факту про насильство в сім'ї		

Процес соціального супроводу триває.

Історія №3

Базова ситуація

Тетяна (45 р.) 7 років тому в ДТП втратила 18 річну доньку. Через два роки після смерті дочки народила сина. В той час її стосунки з чоловіком геть розладилися, він не бажав ніде працювати, пиячив, вчиняв сварки, подружжя розлучилося. Ситуація ускладнювалася тим, що колишній чоловік проживав в одній квартирі з жінкою та сином. Він у стані алкогольного оп'яніння вчиняв сварки, кричав, лаявся, всіляко принижував жінку. Коли ж він був тверезий, то кликав сина до себе у кімнату на налаштування його проти матері.

Відтак в неї виникли проблеми з вихованням сина – він не слухався матері, вередував, намагався командувати та шантажувати її. Хлопчик не вмів самотійно обслуговувати себе. Мама його вдягала, годувала з ложечки. Хлопчик відмовлявся ходити до дитячого садка, був не підготовлений до навчання в школі.

Жінка не мала сторонньої підтримки. Вона не мала постійного місця роботи і підробляла, де могла.

Тетяна перебувала у тяжкому депресивному стані. Не знаходила собі місця, могла днями сидіти, зачинившись у кімнаті.

Ситуація на момент обговорення

Тетяна вийшла з депресії, її психоемоційний стан покращився. Жінка почала приділяти увагу своєму зовнішньому вигляду – зробила нову зачіску, купила сучасний одяг. Почала усміхатися, відновила своє спілкування з сестрою та подругою.

В цьому році син пішов до школи. Навчається добре, із задоволенням. Поведінка хлопчика хороша. Його навички самообслуговування відповідають віку. У хлопчика у школі з'явилися друзі. Хлопчик захоплюється тваринами. У нього вдома живе морська свинка. Він сам доглядає за нею. Цікавиться конструкторами, мріє сконструювати велику сучасну машину.

Шляхи досягнення результату

Тетяна почала відвідувати індивідуальні консультації психотерапевта й психолога, батьківські зустрічі із психологом. Варто зауважити, що Тетяна важко йшла на контакт зі спеціалістами, і лише після декількох спроб був підібраний психолог, із яким у неї сформувалися довірливі стосунки і який зміг продуктивно працювати з жінкою.

Тетяна відвідувала курс терапевтичних занять «Пережити втрати та розлучення», метою яких було пережити та розділити свої почуття з іншими людьми, які втратили рідних та які як ніхто інший здатен зрозуміти почуття втрати близьких. Жінка нарешті змогла загоїти свою душевну рану та подивитися на своє життя по-іншому.

Проводилася також індивідуальна робота психолога з хлопчиком. Те, що хлопчик народився після втрати іншої дитини, вплинуло на процес встановлення його стосунків з близькими. Хлопчик народився, щоб замінити сестру, яка померла. Психоемоційний стан матері позначився на синові, позаяк вона не відчувала до дитини прихильності. Це вплинуло на характер хлопця й загалом позначилося на його здатності до встановлення добрих взаємостосунків. На самотність і страх небуття наразився А., який народився в атмосфері смутку й смерті. Тому хлопчик відмовлявся від прив'язаності та стосунків. Втрата рідної сестри стала причиною несвідомого почуття провини А., що призвело до відчуження від себе. Робота психолога з А. тривала два роки. Зустрічі відбувалися двічі на тиждень. За цей час А. став більш самостійним, із задоволенням навчається в школі, має друзів та захоплюється технікою. Здібність психіки до самовідновлення стала для хлопчика умовою відродження себе та свого справжнього життя.

Хлопчик також відвідував заняття з підготовки до школи за програмою «Інтелектуальний розвиток дітей 5-6 років». Він не був готовим до організованих занять. В А. не було мотивації щодо необхідності навчатися в школі. Увага у нього була нестійка, хлопчик швидко стомлювався, сприймання ним навчального матеріалу не відповідало віку. Разом з тим у хлопчика була хороша пам'ять. Педагог застосовувала індивідуальний підхід до хлопчика, давала йому завдання, які хлопчик міг виконати, чи ж виконувала завдання разом із ним. Рівень знань А. покращився. Проте наприкінці навчального року він ще не був готовим до навчання в школі. Відбулася зустріч спеціалістів, які працювали із сім'єю, з мамою. Під час зустрічі обговорили готовність хлопчика до навчання у школі. Мамі рекомендували звернутися в комісію щодо розгляду можливості навчання хлопчика в школі з 7 років. Також вирішили продовжити індивідуальні корекційні заняття психолога з А.

Соціальний працівник допомогла жінці оформити всі необхідні документи на ПМПК, і рішенням комісії матері дозволили залишити сина ще на 1 рік у дитячому садку та надали можливість навчатися хлопчику в школі із семи років.

Багато приділялося уваги підвищенню батьківського потенціалу Тетяни. Мати відвідували заняття для батьків. Спеціалісти проекту

постійно проводили з жінкою бесіди та надавали індивідуальні консультації щодо виховання та розвитку хлопчика. Жінка здобула знання та навички щодо спілкування з сином, спільного проведення вільного часу. Вони разом почали читати книжки, переглядати мультфільми та обговорювати їх. Мати з сином часто їздила на різноманітні екскурсії до Києва.

Паралельно тривала робота з колишнім чоловіком жінки щодо взаємостосунків з Тетяною та щодо виховання сина. Під час індивідуальних зустрічей та бесід із чоловіком наголошувалося на тому, що він, хоча і розлучений з дружиною, має відповідальність за виховання і розвиток хлопчика. Поведінка чоловіка змінилася. Він перестав вчиняти сварки, не налаштовує більше сина проти матері. Іноді ходить на прогулянки з сином у парк і гуляє з ним на дитячому майданчику на подвір'ї. Відбулася зустріч фахівця з соціальної роботи з бабусею з боку батька, яка після цієї зустрічі почала допомагати невістці.

Що мотивувало до змін на краще

Мотивував зміни на краще комплексний підхід до покращення ситуації. Соціальні працівники працювали паралельно з клієнткою, її сином, колишнім чоловіком та іншими родичами, тобто змінювалася не тільки клієнтка, а й її соціальне оточення.

Особливо важливою була робота щодо переживання матір'ю втрати однієї дитини та виховання іншої, яка народилася вже після смерті доньки.

Історія №2

Базова ситуація

Родина жінки С. виховує двох доньок: Л. – 2 роки, В. – 7 років, проживає в одній квартирі разом з батьками (6 осіб), займає половину кімнати. Шлюб із чоловіком не зареєстровано. На момент прийняття в проект чоловік С. втратив роботу. Сама жінка перебувала у відпустці по догляду за молодшою дитиною до 3-х років. С. не знала, що робити, як вийти з цієї кризової ситуації. Коли жінка звернулася по допомогу, вона була в пригніченому, депресивному стані, розповідаючи про свої проблеми, не стримувала сліз, була замкнена в собі.

Ситуація на момент обговорення

Нині батько працевлаштований, молодша дитина відвідує ДНЗ, С. повернулася з декретної відпустки на свою роботу. Сім'я має стабільні доходи. Батьки займаються розвитком та вихованням дітей. Стосунки між подружжям стали стабільними, родина згуртувалася.

Шляхи досягнення результату

Жінка виховувалася в родині, де батько пиячив. Розповідаючи про своє дитинство, вона не могла стримати сліз, згадує, як вона соромилася

батька, як він сварився з мамою, яка тяжко робила, щоб забезпечити дитину, дуже турбувалась, щоб у дівчинки був тато.

В процесі бесіди з'ясувалося, що є проблеми у психологічному мікрокліматі й атмосфері в родині, що батьки не демонструють моделі позитивного виховання дітей, відбуваються конфлікти між батьками. Через втрату роботи загострилися сутички, сварки між мамою та батьком, батьками С. Родина опинилась на межі розпаду. Стан мами негативно впливав на дітей, це могло призвести до недбалого ставлення до них. Діти були роздратовані, знервовані. Старша дівчинка стала дуже вразливою, замкненою, втратила впевненість в собі. Батьки намагались забезпечити дітей необхідним, але мало спілкувались, не звертали увагу на їхній психологічний стан.

Склавши план роботи з родиною, спеціалістами була проведена комплексна робота: С. пройшла курс психологічних консультацій для покращення психоемоційного стану, зняття емоційного напруження та стабілізації ситуації в родині. Вона активно взялася за виконання завдань, разом із дітьми відвідувала заходи, відвідує батьківські зустрічі, індивідуальні консультації педагога та соціального працівника. Разом із молодшою донькою пройшла курс занять для дітей віком 1-2 роки за програмою «Ми малюки» з метою розвитку батьківських навичок і психосоціального розвитку дитини через спільну діяльність із батьками. Для підвищення батьківського потенціалу пройшла курс занять для батьків за програмою «Сильні батьки – сильні діти». Жінка закінчила навчання на курсах з комп'ютерної грамотності, що надало можливість розширити інформаційне поле, що, своєю чергою, забезпечило додаткову можливість пошуку ресурсів: речі, робота..., підвищено економічну складову родини.

С. долучили до групи самодопомоги «Діти еднають нас». Ціль групи навчити вмінню переживати й долати свої проблеми, проявляючи активність у межах особистих можливостей. Робота в групі зближує людей, в її основі неформальні безпосередні стосунки.

Старша донька відвідувала корекційно-розвивавальні заняття для дітей молодшого шкільного віку, заняття з арт-терапії, консультації психолога. В результаті занять психологічний стан дівчинки значно покращився, вона стала впевненішою в собі, з задоволенням йде на контакт, розповідає про себе, свої досягнення, почала з радістю відвідувати школу, з'явилися нові друзі.

С. та її чоловік пройшли курс сімейних консультацій, спеціалістами були надані рекомендації щодо організації дозвілля родини. Тепер спілкування чоловіка з доньками стало ефективним, він почав з ними гратися, читати книжки, родина разом відвідує зоопарк, дитячі свята.

Батьки пройшли курс занять із фінансової грамотності для дорослих, родину було навчено плануванню та веденню бюджету, надана допомога батькові в пошуку постійної роботи.

Що мотивувало до змін на краще

Мотивування до змін було зовнішнім і складалося з комплексу напрямів індивідуальної та групової роботи, спрямованих на отримання нових знань та навичок щодо побудови сімейного життя, психологічних, економічних та професійних його аспектів.

- 1) клієнтка пройшла курс психологічних консультацій;
- 2) разом із молодшою донькою пройшла курс занять для дітей віком 1-2 роки за програмою «Ми малюки»;
- 3) пройшла курс занять для батьків за програмою «Сильні батьки – сильні діти».
- 4) закінчила навчання на курсах з комп'ютерної грамотності;
- 5) долучилась до групи самопомоги «Діти єднають нас»;
- 6) старша донька відвідувала корекційно-розвивальні заняття для дітей молодшого шкільного віку, заняття з арт-терапії, консультації психолога;
- 7) С. та її чоловік пройшли курс сімейних консультацій;
- 8) батьки пройшли курс занять з фінансової грамотності для дорослих.

Комплекс заходів вмотивував зміни у стосунках членів родини.

Мотивувальні ресурси.

Мотивувальними ресурсами став великий арсенал групових занять, які були доступні для клієнтів.

Висновки по підрозділу 2.2.

До категорії «Сім'ї з дітьми» увійшли чотири історії, що не дозволяє зробити певного статистичного аналізу, але демонструє, які види соціальних послуг доцільно надавати клієнтам.

В більшості історій мати є постраждалою від чоловіка стороною, від життєвих обставин тощо, тому потребує соціально-психологічної підтримки з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації; участі в заняттях групової підтримки (відвідування засідань «Жіночого клубу», групи взаємодопомоги, батьківських зустрічей).

Батько в більшості історій є негативною стороною, тому для нього необхідні індивідуальні консультації щодо покращення взаємостосунків із жінкою та виховання дітей.

Для батька й матері доцільна участь у заходах, спрямованих на покращення батьківських навичок; консультаціях щодо збереження та зміцнення здоров'я дітей; заняттях з фінансової грамотності для планування бюджету; сімейних консультаціях із метою формування оптимальних стосунків у родині.

За потреби можна вдаватися до попередження про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з сім'ї.

Робота з дітьми не відрізняється від тієї, що описана в попередньому розділі «Жінки з дітьми».

В історії №3 описана ситуація вирішення (чи принаймні пом'якшення) проблем у родині, які можуть виникнути після втрати дитини. В історії №8 – соціальні послуги родині, де вчиняється сімейне насилля.

Таблиця 2.3.

Вид соціальних послуг, що надавалися сім'ям з дітьми в СЖО

Види послуг	Кількість історій, де ця послуга надавалася
I. Робота з батьками	
a. Соціальна та психологічна підтримка матері з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації	3
b. Індивідуальні консультації з батьком щодо покращення взаємостосунків із жінкою та виховання дітей	3
c. Покращення батьківських навичок	3
d. Допомога в працевлаштуванні	3
i. Допомога в опануванні нової професії	1
e. Групова підтримка (відвідування засідань «Жіночого клубу», групи взаємодопомоги, батьківських зустрічей)	2
f. Консультації щодо збереження та зміцнення здоров'я дітей	2
g. Заняття з фінансової грамотності для планування бюджету	1
h. Попередження про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з сім'ї	1
i. Сімейні консультації для подружжя з метою формування оптимальних стосунків у родині	1
j. Терапевтичні заняття «Пережити втрати та розлучення»	1
II. Вилучення дітей із сім'ї	
k. Влаштування жінки з малою дитиною на соціальну квартиру громадської організації	1
l. Направлення дітей до центру реабілітації для неповнолітніх	1
III. Допомога дітям	
m. Корекційно-розвивальні заняття для дітей	3
n. Допомога в організації медичної допомоги дітям	1
o. Індивідуальні бесіди з дітьми щодо чемної та коректної поведінки з однолітками та дорослими	1
IV. Мотивування	

Види послуг	Кількість історій, де ця послуга надавалася
p. Мотивування зробити ремонт у квартирі	2
q. Мотивування батьків на пошук додаткового заробітку	1
V. Робота з родичами	
r. Робота з родичами сім'ї в СЖО щодо необхідності допомоги	1
VI. Робота щодо запобігання сімейному насиллю	
s. Повідомлено служби у справах дітей, центру СССДМ про факти сімейного насилля	1
t. Поінформування чоловіка щодо відповідальності за насильство в сім'ї відповідно до Закону України «Про протидію насильству в сім'ї»	1
u. Бесіда з матір'ю щодо захисту дочки, поінформовано про порядок розгляду фактів про насильство в сім'ї	1
v. Бесіда фахівця з чоловіком про адміністративну та кримінальну відповідальність за вчинення насильства	1
w. Бесіда фахівця з соціальної роботи із жінкою та дітьми щодо запобігання віктимній поведінці	1

2.3. Неповнолітні клієнти

Історія №12

Базова ситуація

На обліку в Центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді перебуває неповнолітня вагітна дівчина 15 років. Дівчина разом із мамою, яка ухилялася від виконання батьківських обов'язків, проживала у вітчима. Згодом мама дівчинки померла від інфекційного захворювання, а батько долею дитини ніколи не цікавився в зв'язку з веденням аморального способу життя. За дитиною ніхто не доглядав, тож вона мусила сама про себе дбати та заробляти на прожиття. У неповнолітньої є три старші сестри, але вони ніколи не цікавилися долею молодшої сестри та перешкоджають їй у доступі до квартири.

Ситуація на момент обговорення

Нині неповнолітня народила дитину. Після завершення терміну перебування мами з дитиною в патронатній сім'ї вона повернеться до себе в квартиру.

Шляхи досягнення результату

На комісії з захисту прав дітей було прийнято рішення про відкриття справи соціального супроводу над вагітною неповнолітньою дівчинкою, яку згодом було розміщено до патронатної сім'ї. За час супроводу та перебування в патронатній сім'ї неповнолітня була влаштована на навчання до училища за професією перукар та народила дитину, а також отримала навички самообслуговування та догляду за дитиною, зокрема, були налагоджені родинні стосунки з сестрою. Також службою у справах дітей було подано заяву до суду щодо позбавлення батьківських прав батька неповнолітньої. Рішенням районного суду його неповнолітньої батьківських прав, а неповнолітній було встановлено статус дитини, позбавленої батьківського піклування. За допомогою благодійників дівчинці було придбане перукарське обладнання, зроблений ремонт в кімнаті її квартири, а також благодійниками було профінансовано патронатну сім'ю з метою проживання молодої мами з дитиною під наглядом. Після спливу терміну перебування мами з дитиною в патронатній сім'ї вона повернеться до себе в квартиру.

Історія №25

Базова ситуація

Дівчинка в 13 років завагітніла, в 14 – народила. Мама алкозалежна, тато жив у іншому районі. Бабуся і дідусь померли від туберкульозу. Ситуація дійшла майже до того, щоб забрати дитину у неповнолітньої дівчини, котра проживала в антисанітарних умовах зі своєї матір'ю-алкоголичкою.

Ситуація на момент обговорення

Минули два роки. 16-літня мама виховує свою дитину, їм допомагає її батько, тітка, соціальний працівник. Дівчинка навчається у вечірній школі, веде нормальний спосіб життя, оформила собі паспорт, оформляє доньку до дитячого садочка. Вона будує своє життя за створеним нею самою планом.

Шляхи досягнення результату

Перший соціальний працівник, який працював із дівчинкою, коли та була вагітною, не знайшов із нею спільної мови¹¹.

Другий соціальний працівник поставився із розумінням, всіляко її підтримував. Робота велася з молодою матір'ю та її громадським чоловіком. Дівчинка дуже хотіла вийти за нього заміж і створити справжню родину.

¹¹ Практика свідчить, що у випадку, коли не складаються стосунки між клієнтом і соціальним працівником, доцільно змінити спеціаліста, якій здійснює соціальний супровід. Серед фахівців наявний неформальний поділ клієнтів: одним легше спілкуватися з сім'ями, де є алкогольна залежність одного з батьків, іншим краще з матерями-одиначками, третім – із бабусями-опікунами тощо.

Клієнти і соціальний працівник складали плани на кожен тиждень і дівчинка виконувала не менше дев'яти позицій із десяти, а її чоловік зовсім на це не звертав уваги. З часом батько дитини став наркоманом. Дівчинка вирішила з ним розлучитися.

У квартирі дівчинки мешкала мати-алкоголічка, до якої приходили її друзі, тож влаштовувалися п'янки, вчинялися скандали, одна кімната квартири згоріла.

Дівчинка «вигнала» свою мати з квартири, поставила замки (яких не було) на двері, облаштувала одну кімнату для себе та немовля.

За допомогою ССД в кімнаті дівчинки зробили ремонт, купили дитяче ліжко.

Дівчинка дала згоду на участь в телепередачі «Стосується кожного», виступила там. Після виходу в ефір передачі незнайома жінка придбала для них пральну машину та холодильник.

Соціальні працівники налагодили контакт із батьком дівчинки, він почав допомагати доньці та внуку – щотижня приїжджав, привозив продукти та речі першої необхідності для дитини.

Клієнтки були надані такі послуги:

- соціальна й психологічна підтримка з метою підвищення самооцінки;
- індивідуальні консультації з батьком дитини щодо покращення взаємостосунків із жінкою;
- консультації щодо налагодження стосунків із батьком клієнтки;
- навчання навичкам догляду за дитиною;
- матеріальна допомога спонсорів;
- придбання меблів за допомогою спонсорів;
- ремонт житла коштом спонсорів.

Що мотивувало до змін на краще

У дівчинки була цінність сім'ї. Її кинув тато, мама, померли дідусь і бабуся. Народжена дитина стала її сім'єю. Проте вона не мала жодної підтримки.

Після того як молода мати отримала моральну підтримку, правильні поради соціального працівника, допомогу з боку батька та інших людей, вона змогла налагодити своє життя.

Мотивувальні ресурси

Головним мотивувальним ресурсом для молодої матері було розуміння з боку соціального робітника, правильна організація роботи з щотижневими планами, допомога багатьох людей і головне – свого батька.

Базова ситуація

Мати відмовилася від Є., коли йому було чотири роки, батько зловживав спиртними напоями. З того часу Є. виховується у бабусі, офіційна опіка не була оформлена.

Є. брав активну участь у подіях Майдану, а потім – в АТО. В 17 років він звернувся до Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з проханням допомогти у позбавленні його батьків батьківських прав. На той час він не закінчив школу.

Ситуація на момент обговорення

Зараз Є. закінчив школу, навчається на першому курсі Академії СБУ. Найближчим часом відбудеться засідання суду щодо позбавлення батьків батьківських прав. Робота з ним триває в режимі ведення випадку за картою обліку роботи з сім'єю.

Шляхи досягнення результату

Аналіз становища клієнта Є. засвідчив, що хлопець мав хорошу успішність, але школу не закінчив, що нівелює його шанси здобути вищу освіту. За погодженням з клієнтом було вирішено змінити пріоритетність:

- 1) спочатку допомогти йому зі здобуттям загальної середньої освіти,
- 2) допомогти йому вступити до вищого навчального закладу,
- 3) паралельно готувати документи щодо позбавлення його батьків батьківських прав.

Що мотивувало до змін на краще

Мотивація клієнта до змін на краще була сформована. Необхідно було проаналізувати ситуації, побудувати пріоритетність завдань і допомогти у вирішенні конкретних ситуацій.

Мотивувальні ресурси

 Мотивувальними ресурсами в цій історії стали певні адміністративні ресурси державних органів, які допомогли вирішити проблеми в короткий час.

Базова ситуація

До Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді звернувся неповнолітній (17 років) О., який прибув без супроводу з зони проведення антитерористичної операції.

Зі слів родичів неповнолітнього, він народився в РФ, де мати і була позбавлена на нього батьківських прав. Після цього хлопчик проживав з батьком в Донецькій області. Проте з батьком неповнолітній втратив зв'язок під час переїзду з зони АТО й донині про нього нічого не відомо.

У неповнолітнього відсутні документи, а саме: свідоцтво про народження та паспорт.

Наразі неповнолітнім опікується тітка (не є законним представником). У зв'язку з відсутністю законного представника неповнолітній не має можливості звернутися з заявою до управління праці та соціального захисту населення з метою отримання довідки внутрішньо переміщеної особи на забезпечення прав зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб, а також оформити паспорт.

Ситуація на момент обговорення

Батько неповнолітнього повернувся з окупованої території, працевлаштувався, отримує виплати ВПО.

Шляхи досягнення результату

За час надання соціального супроводу спеціалістами Центру отримано свідоцтво про народження неповнолітнього, що дало змогу звернутися до міграційної служби з метою отримання тимчасової посвідки на місце проживання (неповнолітній народився в РФ та є її громадянином). Також неповнолітнього було влаштовано на навчання до училища. Благодійною організацією була надана фінансова допомога та допомога у вигляді речей. Через декілька місяців батько неповнолітнього повернувся з окупованої території, за допомогою спеціалістів його було влаштовано на роботу та оформлено виплати ВПО.

Висновки по підрозділу 2.3

До групи неповнолітніх, що перебували під соціальним супроводом, увійшли чотири історії.

Соціальна допомога неповнолітнім клієнтам, що перебувають у СЖО, складається з таких видів соціальних послуг:

- соціально-психологічні послуги;
- робота з батьками;
- освіта та працевлаштування;
- послуги з розвитку різних навичок;
- юридичні послуги;
- матеріальна допомога.

Таблиця 2.4.

Вид послуг, що надавалися неповнолітнім клієнтам, які перебувають у СЖО

Види послуг
I. Соціально-психологічні послуги клієнту
Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою підвищення самооцінки
Консультації щодо налагодження стосунків із батьком клієнтки
Сімейні консультації для подружжя з метою оптимізації стосунків у родині
II. Робота з батьками
Індивідуальні консультації з батьком щодо покращення взаємостосунків із жінкою
III. Освіта та працевлаштування
Допомога в здобутті загальної середньої освіти
Допомога у влаштуванні на навчання до училища
Працевлаштування
Допомога у вступі до вищого навчального закладу
III. Послуги з розвитку різних навичок
Навчання навичкам самообслуговування
Навчання навичкам догляду за дитиною
Консультації щодо налагодження стосунків із близькими родичами, зокрема з сестрою
IV. Юридичні послуги
Службою у справах дітей подана заява до суду щодо позбавлення батьківських прав батька неповнолітньої
Встановлення статусу дитини, позбавленої батьківського піклування
Допомога в отриманні свідоцтва про народження
Допомога в отриманні тимчасової посвідки на місце проживання
Допомога в оформленні виплат ВПО
Допомога у підготовці документів щодо позбавлення батьків батьківських прав
Розміщення дитини у патронатній сім'ї
V. Матеріальна допомога
Ремонт житла за допомогою спонсорів
Матеріальна допомога спонсорів
Фінансова допомога
Придбання меблів за допомогою спонсорів
Ремонт житла коштом спонсорів
Придбання обладнання для професійної діяльності за допомогою спонсорів

2.4. Чоловіки з дітьми

До групи історій щодо соціального супроводу сімей у СЖО ввійшли два випадки, коли родина складалася з батька з дітьми.

Історія №17

Базова ситуація

До державних структур надійшло повідомлення від громадянки Т., що в лісі протягом декількох років проживає чоловік із чотирма дітьми різного віку (приблизно двох, чотирьох, семи, восьми років). Виїхавши до місця перебування чоловіка з дітьми, спеціалісти з його слів, з'ясували, що мати залишила сім'ю та невідомо де перебуває. У батька немає паспорта, діти не мають свідоцтв про народження, школу та дитячий садок не відвідують. Сім'я не має житла, батько не працює.

Ситуація на момент обговорення

За сприяння благодійників сім'ї було придбано будинок в одному з регіонів України

Шляхи досягнення результату

Працівниками державних структур дітей було вилучено та розміщено в притулок. Службою у справах дітей було отримано свідоцтва про народження дітей, надано допомогу батьку в поновленні паспорта. Після поновлення документів батько звернувся до суду з позовною заявою щодо встановлення батьківства стосовно дітей. Судовим рішенням дітей було повернено батьку. За сприяння благодійників сім'ї був придбаний будинок в одному з регіонів України.

Історія №21

Базова ситуація

В родині померла мати, батько залишився з двома дітьми: сином 8 років та донькою 15 років. Дочка навчалася добре, але була дуже конфліктним підлітком. Причиною уваги до цієї родини була інформація зі школи, що діти не були ніде зареєстровані. Батько на контакт із соціальним працівником не погодився, тому що «йому треба було гроші заробляти», але з дітьми зустрітися дозволив. Під час зустрічі було встановлено, що хлопчик почувався нормально, дівчинка скаржилася на те, що батько не забезпечує сім'ю. Відвідування квартири засвідчило, що матеріальне забезпечення сім'ї було задовільним. Батько на соціальний супровід не погодився.



Соціальний працівник залишила свої телефони для звернення у випадку необхідності, іноді дзвонила батьку та дітям.

У 16 років дівчинка завагітніла. Батько сам прийшов до фахівця, попросив допомоги у налагодженні контакту з дочкою, щоб зберегти родину.

Ситуація на момент обговорення

Дівчинка народила хлопчика, його забрали до родини, зараз йому 1 рік. Дівчинка навчається в вечірній школі. В родині всі: дідусь 42 роки, брат 14 років і молода мати підтримують один одного. У сім'ї паную гармонія.

Шляхи досягнення результату

Соціальний працівник налагодила контакт з молодою вагітною жінкою. Вона ходила разом з нею до гінеколога, надавала консультації та допомогу в підготовці до пологів, допомогла після народження дитини.

Після того як дівчина народила, всією сім'єю забрали немовля додому. Допомогла їй перевестися до вечірньої школи.

Батько мав багато родичів, тому що був із багатодітної родини. Спочатку він не хотів, щоб його брати і сестри знали про ситуацію з вагітністю доньки. Але за допомогою соціального працівника вдалося здобути не лише розуміння, а й підтримку родичів. Сестра батька навіть хотіла забрати дитинку до себе, але батько з донькою не погодилися на це.

Що мотивувало до змін на краще

 Головним мотивом звернення батька по допомогу було збереження родини, як вказувалося в теоретичній частині, – це традиційна мотивація.

Цей мотив був усвідомленим, його не треба було формувати.

Це краща з можливих ситуацій, коли мотив до змін на краще у клієнта вже сформований, він є внутрішнім – тобто найбільш сталим. Допомога у такому випадку потрібна виключно щодо шляхів досягнення очікуваних результатів. В цьому випадку необхідна була допомога у налагодженні добрих стосунків між членами родини; у формуванні материнських знань і навичок у майбутньої мами; розширенні соціального оточення; підтримки молодої матері у формуванні свого позитивного майбутнього.

Мотивувальні ресурси

 Мотивувальним ресурсом в цій історії була довіра батька до конкретного соціального працівника.

До цієї категорії історій соціального супроводу сімей у СЖО потрапило дві ситуації (№№ 17, 23), коли чоловіки самі виховували дітей. Їм були надані такі послуги:

- допомога в організації медичної допомоги;

- допомога в отриманні свідоцтв про народження дітей;
- допомога в переведенні доньки до вечірньої школи;
- допомога в підготовці позовної заяви щодо встановлення батьківства;
- допомога в поновленні паспорта;
- консультації щодо налагодження стосунків із близькими родичами;
- навчання навичкам догляду за дитиною;
- навчання навичкам самообслуговування;
- придбання будинку за сприяння благодійників.

Особливих відмінностей у соціальному супроводі цих сімей не визначено.

2.5. Сім'ї, де матері зловживали алкоголем / наркотиками

До опису соціальних історій соціального супроводу сімей у СЖО увійшли п'ять ситуацій сімей, в яких матір зловживала алкоголем / наркотиками.

Історія №13

Базова ситуація

До Центру надійшла інформація про сім'ю, де мати вживає наркотичні речовини та ухиляється від виконання батьківських обов'язків стосовно двох малолітніх доньок (двох та чотирьох років). У процесі роботи з сім'єю встановлено, що громадянка ВІЛ-інфікована, але не приймає відповідну терапію. Під час обстеження виявлено, що санітарно-гігієнічний стан кімнати, де мешкає родина, перебуває в незадовільному стані, у дітей наявний педикульоз.

Ситуація на момент обговорення

Підготовлена позовна заява до суду щодо встановлення батьківства, повернення дітей.

Шляхи досягнення результату

Клієнтка була попереджена про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з сім'ї.

Фахівці підготували документи до суду, рішенням суду дітей було вилучено без позбавлення батьківських прав. Дітей було направлено до центру реабілітації для неповнолітніх.

Членам родини була надано соціальна та психологічна підтримка допомога з підвищення самооцінки, зміни ситуації.

Було проведено мотивування, яке ґрунтувалося на можливості втрати дітей, щодо зміни способу життя, сімейні консультації з метою оптимізації

стосунків у родині, робота з покращення батьківських навичок, надана психологічна допомога членам родини.

За час здійснення соціального супроводу був зроблений ремонт у квартирі, придбані необхідні речі для дітей.

Мати дітей влаштувалася на роботу, розпочала приймати терапію для ВІЛ-інфікованих.

Сім'я постійно відвідує дітей у притулку.

Юристом Центру була надана допомога батькам у підготовці позовної заяви до суду щодо повернення дітей.

Історія №26

Базова ситуація

У 2013 році до РЦСССДМ зателефонувала громадянка Ф. та повідомила, що її донька О. 40 років разом зі своїм співмешканцем періодично вживають алкогольні напої та ведуть аморальний спосіб життя. Ф була занепокоєна тим, що разом із її донькою проживає малолітня дитина Софія.

Під час соціального інспектування за місцем фактичного проживання О. фахівці з соціальної роботи були вражені повною антисанітарією помешкання, відчувався неприємний запах алкоголю й тютюну. В процесі бесіди стало відомо, що у О. крім малолітньої Софії є ще дві доньки, неповнолітні Олександра та Анна, які проживають за іншою адресою разом із бабусею Ф. (О. їхнім вихованням не займалася). Дівчата забезпечені усім необхідним, бабуся створила всі необхідні умови для розвитку дівчат.

Ситуація на момент обговорення

О. відмовилась від алкоголю, розірвала стосунки зі своїм співмешканцем, працевлаштувалась, зробила в квартирі косметичний ремонт, оформила виплати з малозабезпеченості, досягла перемир'я із своєю матерю Ф., весь вільний час присвячує дітям.

О. відвідує з дітьми всі запропоновані соціально-культурні заходи, допомагає дівчатам із уроками, відвідує батьківські збори у школі, супроводжує дітей на гуртки та секції.

Шляхи досягнення результату



Працівники провели низку профілактичних мотиваційних бесід щодо належного виконання батьківських обов'язків, необхідності дотримання санітарно-гігієнічних умов житлового приміщення, уникнення конфліктів між членами родини.

Фахівці Центру склали план роботи із О., запропонували їй сприяння в працевлаштуванні, відвідання консультацій психолога.

Після проведення мотиваційних бесід О. погодилась пройти курс лікування від алкозалежності



та почала відвідувати групу анонімних алкоголіків.

Працівники Центру здійснювали відвідування О. за місцем її фактичного проживання двічі на тиждень та постійно мотивували О. щодо необхідності акумулювання життєвих сил, працевлаштування та самостійного виховання дітей.

Працівники Центру у своїй роботі з цією родиною спирались лише на позитивні сторони О.

Що мотивувало до змін на краще

До змін родину мотивував страх втрати дитини.

Історія №27

Базова ситуація

До Центру соціальних служб звернулися двоє дівчат 13 і 17 років з приводу насилля в родині з боку співмешканця матері. Мати перебувала в офіційному шлюбі з чоловіком, мешкала у співмешканця, спільно з яким зловживала алкогольними напоями, не працювала, в квартирі порушені санітарно-гігієнічні умови.

Доньки 17 і 13 років були вилучені до центру соціально-психологічної реабілітації, молодший син 8 років періодично проживав то в батька, то в матері, постійного місця проживання не мав.

У двохкімнатній квартирі, де були прописані діти з матір'ю, одну кімнату винаймали квартиранти, іншу займала старша донька з громадянським чоловіком.

Батько не працював, зловживав алкогольними напоями, мешкав окремо в трикімнатній квартирі зі співмешканкою, одну кімнату здавав, в квартирі порушені санітарно-гігієнічні умови, батьки вели аморальний спосіб життя. Син не відвідував навчання без поважних причин.

Результат на момент обговорення

Минули три роки. Мати розійшлася зі співмешканцем, припинила вживати алкогольні напої, влаштувалася на роботу в магазин «Фора», переїхала за місцем реєстрації спільно з дітьми, підтримує належні санітарно-гігієнічні умови, діти відвідують школу, мати спілкується з класним керівником, цікавиться та забезпечує потреби дітей. Сім'я активно організує своє дозвілля.

Шляхи досягнення результату

Здійснене соціальне інспектування спільно зі спеціалістами ССД, ВКМСД та ЗЦСССДМ за всіма адресами та проведені соціально-педагогічні бесіди та психологічні консультування з батьками щодо відвідування матір'ю дітей у центрі соціально-психологічної реабілітації дітей. Сім'ю взяли під соціальний супровід. Мати пройшла реабілітаційну

програму по роботі з алкозалежними і відвідувала групу взаємної підтримки. Сім'ї надано гуманітарну допомогу у вигляді б/в одягу та двохповерхового ліжка для дітей. Запропоновані гуртки для дітей та організоване сімейне дозвілля. Мати відвідала консультації юриста щодо сімейного законодавства. Інформація щодо насилля над доньками з боку співмешканця не підтвердилася.

Форми роботи, які використовували, – групова й індивідуальна.

Методи: спостереження, діагностування, консультування.

Техніки: «карта бажань», «робота з історією сім'ї» «функції сім'ї».

Що мотивувало до змін на краще

Працювали зі всіма учасниками – мамою, батьком, співмешканцями мами і батька. До роботи були залучені ССД, кримінальна міліція.

Відгукнулася лише мама. Спочатку у матері не було жодного інтересу навіть до власного життя, у жінки дуже низька самооцінка, крім того, вона не мала підтримки ні від кого.



На першому етапі її мотивацією до змін поведінки були страхи:

1) страх покарання за факт насилля над неповнолітніми доньками – їй та її співмешканцю у разі підтвердження факту насильства загрожувало кримінальне покарання;

2) страх втрати дітей у випадку позбавлення її батьківських прав. Як підтвердження цієї загрози двох доньок вже було вилучено до центру реабілітації.

На першому етапі мотивація страхів була використана задля проходження матір'ю курсу з позбавлення від алкогольної залежності, відвідування групи взаємної підтримки.

Мати розлучилася зі співмешканцем – чоловік дуже боявся наслідків розслідування факту насилля над доньками й утік. Але факт насильства не підтвердився.

Одночасно з мотивами-страхами був наявний мотив-потреба. Це потреба, яка була тимчасово вирішена – сім'ї була надана гуманітарна допомога у вигляді б/в одягу та двохповерхового ліжка для дітей. Паралельно соціальні працівники допомагали матері вирішити питання переїзду до власної квартири, наведення там ладу, придбання необхідних речей.

Слід зауважити, що на першому етапі більш продуктивними є зовнішні мотиви – мотиви, що зумовлені зовнішніми впливами. У цьому випадку зовнішнім був вплив із боку кримінальної міліції стосовно відповідальності за вчинення насильства та з боку служби у справах дітей щодо позбавлення батьківських прав. Потреба також є сильним мотивом до змін.

На другому етапі, після проходження курсу з позбавлення алкогольної залежності, мотивацією стали відновлені традиційні сімейні цінності, що родина повинна жити разом, діти мають перебувати під опікою рідної матери. Це вже була внутрішня мотивація, яка є більш тривалою. Матір забрала до себе сина, забрала доньок із центру реабілітації, працевлаштувалася до магазину «Фора», щоб мати кошти на утримування дітей.

Організаційне оформлення роботи

На етапі формування мотивації до змін конкретного плану роботи не було – тривала апробація всіх можливих варіантів формування мотивів. За теорією та відповідно до реальних результатів найсильнішими є мотиви страху й нужди.

Після того як сформувались бажання клієнта (через два – три місяці) можна формувати перспективний план надання послуг.

Мотивувальні ресурси

Аналіз мотивацій історій, що були вивчені на семінарі, підтверджують, що найсильніші мотиви це:

- 1) страх
 - a. втрати дітей
 - b. кримінальної відповідальності;
- 2) традиційні сімейні цінності;
- 3) матеріальні проблеми – нужда.

Історія №23

Базова ситуація

Родина ІІІ. перебувала під соціальним супроводом. Бабуся проживала разом із онуком, якому було шість років. Мати дитини проживала окремо зі своїм співмешканцем. Разом вони вживали алкогольні напої, не працювали. Мати не доглядала за своїм сином. Через це хлопчик був замкнений, погано говорив та був несамотійним.

Ситуація на момент обговорення

Мати влаштувалася на роботу, стала частіше приїжджати до сина, проводити з ним вільний час. Коли хлопчику потрібно було йти до школи, бабуся вирішила відправити його на навчання до інтернату, де він перебував з понеділка по п'ятницю. Це допомогло хлопчику стати самотійним, його мова покращилася. Мати забирала дитину з інтернату та проводила з нею час. Також вона купувала хлопчику речі та давала бабусі гроші. Наразі в родині все добре.

Шляхи досягнення результату

Робота проводилася з бабусею, хлопчиком та його матір'ю. Бабуся та хлопчик відвідували психолога, мати також відвідала психолога та семінар з підвищення батьківського потенціалу.

Постійно проводилися мотиваційні консультації щодо необхідності належного догляду за дитиною. Матір була попереджена про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків.

Що мотивувало до змін на краще

Мотивацією матері до співпраці з соціальними працівниками став страх втрати дитини. Це мотивувало її відвідувати психолога, семінари з підвищення батьківського потенціалу.

Історія №24

Базова ситуація

У жінки 53 років, що зловживала алкоголем, після смерті доньки залишилась на вихованні онука трьох років. У родині також була старенька прабабуся 80 років.

Ситуація на момент обговорення

Минули шість років. Жінка кинула зловживати алкоголем, змінила роботу, оформила опіку, в сім'ї панує гармонія.

Шляхи досягнення результату

Важливим чинником у роботі з жінкою було те, що дитина не знала про зловживання алкоголем, вдома клієнтка не пила та не з'являлася в нетверезому вигляді. Це давало підстави для припущення, що це була не алкогольна залежність, а побутове пияцтво. Для перемоги побутового пияцтва важливим є зміна соціального оточення.

Протягом року соціальні працівники зустрічалися з жінкою та мотивували її до змін, аргументуючи тим, що в неї можуть забрати дитину.

Клієнтка змінила роботу – те саме оточення, яке провокувало її на зловживання алкоголем.

Що мотивувало до змін на краще

Бабусю мотивувало до дій те, що вона є єдиною людиною, яка може допомогти дитині, відповідальність і страх втрати дитини.

Організаційне оформлення роботи

Був оформлений соціальний супровід. Зараз родина перебуває на етапі підтримки.

Мотивувальні ресурси

Загроза втрати дитини.

Висновки по підрозділу 2.5.

До опису соціальних історій соціального супроводу сімей у СЖО увійшли п'ять ситуацій сімей, в яких матір зловживала алкоголем / наркотиками.

Таблиця 2.5.

Вид послуг, що надавалися сім'ям у СЖО, де матері / бабусі зловживали алкоголем / наркотиками

Види послуг	Кількість історій, де ця послуга надавалася
Попередження про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з родини	4
Допомога у працевлаштуванні	3
Психологічна допомога клієнту, дитині, членам родини	3
Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою підвищення самооцінки	3
Групова підтримка в групі анонімних алкоголіків	2
Мотивування лікування від алкозалежності	2
Покращення батьківських навичок	2
Корекційно-розвивальні заняття для дітей	1
Матеріальна допомога	1
Поінформування чоловіка щодо відповідальності за насильство в сім'ї відповідно до Закону України «Про протидію насильству в сім'ї»	1

Специфікою роботи з сім'ями в СЖО, де матері / бабусі зловживали алкоголем / наркотиками, була мотивація до позитивних змін, яка ґрунтувалася на попередженні про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з родини. Саме страх втрати дитини змусив клієнток вдатися до конкретних позитивних дій.

Після згоди матерів / бабусь на лікування від алкоголізму був підписаний договір про соціальний супровід, їм була надана індивідуальна та групова соціальна та психологічна допомога з метою підвищення самооцінки; допомога у працевлаштуванні та покращенні батьківських навичок. Також надавалася допомога членам сімей.

2.6. Подружжя у процесі розлучення

Історія №20

Базова ситуація

До Центру СССДМ звернулося подружжя, яке перебувало на етапі розлучення, стосовно того, з ким надалі проживатимуть двоє їхніх

неповнолітніх дітей. Кожен із батьків бажав, щоб діти залишилися саме з ним. Домовитися не вдавалося, тому що подружжя постійно конфліктувало.

Ситуація на момент обговорення

Сторони змогли домовитися, зрозуміли як організувати подальше життя дітей так, щоб вони зберегли і мати, і батька.

Шляхи досягнення результату

На першу зустріч батьки прийшли з адвокатами, які добре володіли усіма нормативними документами щодо прав батьків та соціальних послуг. У судах документи ЦСССДМ вважаються дуже вагомими щодо визначення долі дітей. Саме тому фахівці ретельно готувалися до зустрічі. Щоб не було провокацій чи неправильного тлумачення змісту розмови в зустрічі брали участь кілька фахівців Центру.

Слід мати на увазі, що при розлученні завжди є сторона, яка програє, яка оскаржуватиме висновки всіх закладів, рішення суду в різних інстанціях. Тому слід особливо уважно ставитися до підготовки документів, дотримання нормативно-законодавчої бази, наявності протоколів усіх зустрічей. Якщо батьки не бажають підписувати матеріали зустрічей, складаються протоколи за підписами фахівців з обов'язковими коментарями щодо атмосфери проведення зустрічі та причин відмови від підпису документів.

Позиція Центру полягає в тому, що фахівці насамперед відстоюють права й інтереси дітей.

З приводу цього конкретного випадку – фахівець брав участь у п'яти зустрічах між батьками та їхніми адвокатами, консультував учасників до та під час зустрічей. В результаті сторони змогли домовитися, зрозуміли як організувати подальше життя дітей так, щоб вони зберегли і мати, і батька.

Важливо було, не зберігши чоловіка та дружину, зберегти для дітей батька й мати.

2.7. Історії соціального супроводу сімей, що наразі не досягли позитивного результату чи припинені з негативним результатом

Історія №5

Базова ситуація

Ганна самостійно виховувала п'ятьох дітей: старшій доньці Н. – 19 років, С. – 16 років, середньому сину Н. – 13 років, доньці М. – 5 років, а наймолодшому синові – 1 рік.

Ганна одружилась зі своїм першим чоловіком Н. у 14 років, чоловік був старший за дівчину на 23 роки. Сім'я жила в злиднях. Всі зароблені

кошти чоловік програвав у карти, а коли набули популярності гральні автомати, він почав і там програвати всі заощадження. Навіть у період вагітності Ганна тяжко працювала до самих пологів. Їй доводилось залишати малесеньких дітей на сусідів, а самій майже цілодобово бути на роботі. Через дев'ять спільно прожитих років у шлюбі Ганна вирішила залишити чоловіка, забравши з собою лише трьох дітей та дитячі речі.

Минуло два роки, і в житті Ганни знову з'явився коханий чоловік, з яким вони обвінчалися, не реєструючи шлюб. Пара довго планувала спільну дитину, проте дуже довго їм це не вдавалося. Коли надію було вже майже втрачено, Ганна знову завагітніла. Але порадіти новому материнству Ганні не судилося... під час пологів у жінки народилося мертве немовля. Сім'я дуже тяжко переживала втрату. Чоловік С. почав зловживати алкогольними напоями та чинити психологічний тиск на свою дружину та її дітей.

У 2010 році в подружжя таки народилася перша спільна дитина, а в 2014-му – друга. С. і надалі зловживав алкогольними напоями, вчиняв скандали, що дуже негативно позначилося на розвитку дітей. Через шість років спільного життя пара розлучилась.

Ганна знову забрала дітей і повернулася до матері, де досі мешкає з п'ятьма своїми дітьми.

Нині Ганна з дітьми проживає в одній прохідній кімнаті трикімнатної квартири. Стеля та стіни кімнати пошкоджені грибком, внаслідок чого діти дуже часто хворіють. Двоє старших доньок сплять на дворівневному дитячому ліжку, найменша донька спить з матір'ю на розкладному кріслі.

Коли матір народила, у неї були дуже хворі ноги і вона півроку провела в лікарні, майже не ходячи. Діти залишилися самі, не маючи коштів на прожиття.

Ситуація на момент обговорення

Ганна відвідує курс занять «Сильні батьки – сильні діти», де підвищує рівень своїх знань щодо ефективного виховання власних дітей, відвідує групу з комунікативного спілкування, пройшла цикл індивідуальних консультацій у психолога.

Син Ганни Н. також відвідує групу з комунікативного спілкування для підлітків.

Найменша донька, після пережитих сварок, які влаштовував батько в стані сильного алкогольного сп'яніння, не могла розмовляти та взагалі, окрім матері та сестер з братами, ні з ким не спілкувалась, дуже боялася сторонніх людей. Нині дівчинка проходить цикл індивідуальних консультацій у психолога та має хороші результати (дитина почала спілкуватися з оточуючими, легко та із задоволенням йде на контакт). Також дівчинка відвідує індивідуальні заняття логопеда та розвивальні заняття Kindermusic.

Сім'я регулярно отримує від проекту матеріальну допомогу (дитяче харчування, медикаменти, продуктові набори, миючі засоби та засоби особистої гігієни для малюків).

В родині наявні позитивні тенденції, але позитивного результату ще не досягнуто.

Історія №18

Базова ситуація

На обліку в Центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді перебуває родина К. В родині троє малолітніх дітей (восьми і трьох років та п'яти місяців), які були вилучені без позбавлення батьківських прав за ухиляння батьками від виконання батьківських обов'язків. Подружжя має наркотичну залежність. Громадянин К. був затриманий працівниками поліції за крадіжку та нині перебуває у СІЗО. У громадянки К. складні стосунки з родичами.

Нещодавно стало відомо, що у молодшої дитини лікарями будинку маляти був виявлений гепатит С. Під час вагітності мати не перебувала на обліку в поліклініці та вживала наркотичні засоби.

Ситуація на момент обговорення

Дітей направлено до притулку. Мати постійно їх відвідує.

Робота

За рішенням суду дітей було вилучено у батьків без позбавлення батьківських прав та рішенням комісії з захисту прав дітей родину було взято під соціальний супровід. За час супроводу фахівцем із соціальної роботи були налагоджені соціальні зв'язки між матір'ю дітей та її батьками. Також фахівцем із соціальної роботи було влаштовано матір дітей до лікарні на проходження детоксу та відвідування групи анонімних наркоманів. Мати постійно відвідує дітей у притулку.

Історія №15

Базова ситуація

В Центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді на обліку перебуває громадянка Б. та її громадянський чоловік, в яких на вихованні перебуває двоє малолітніх дітей: хлопчик трьох років та дівчинка восьми років. На старшу дитину громадянку дев'ять років тому позбавили батьківських прав. Сама громадянка є сиротою, в неповнолітньому віці бурлакувала, вживає наркотичні речовини, ухиляється від виконання батьківських обов'язків. Діти не відвідують дитячого садочка та школи. В квартирі не створені умови для відпочинку та розвитку дітей, відсутні продукти харчування.

Ситуація на момент обговорення

*За невиконання умов договору про здійснення соціального супроводу справу було закрито з **негативним результатом**, а дітей за рішенням суду вилучено від батьків без позбавлення батьківських прав.*

Робота

Рішенням комісії з захисту прав дітей родину було взято під соціальний супровід. За час супроводу спеціалісти Центру та служби у справах дітей з батьками проводили роботу щодо належного виконання ними батьківських обов'язків. Надавалась соціально-економічна підтримка, проведена робота щодо влаштування дітей до навчальних закладів та на обстеження до медичних закладів. Але батьки продовжували ухилятися від виконання батьківських обов'язків.

За невиконання умов договору про здійснення соціального супроводу справу було закрито з **негативним результатом**, а дітей за рішенням суду вилучено від батьків без позбавлення батьківських прав.

Історія №16

Базова ситуація

За інформацією працівника ЖЕКу було знайдено дитину, віком приблизно 10 днів від народження, залишену без догляду дорослих в під'їзді житлового будинку, про що працівниками поліції складено акт про дитину, покинуту в пологовому будинку, іншому закладі охорони здоров'я або яку відмовились забрати батьки чи інші родичі.

Біологічною матір'ю вищевказаної дитини є громадянка М., яка документів, що посвідчують особу не має (лише свідоцтво про народження іншої республіки) і мешкає зі співмешканцем, який є біологічним батьком дитини в підвалах житлових будинків, в парках. Крім того, обидва вживають алкогольні напої.

Ситуація на момент обговорення

*Справу соціального супроводу було закрито з **негативним результатом**. Малолітню дитину з патронатної сім'ї було передано під опіку.*

Робота

З метою повернення дитини біологічній матері та оформлення посвідчувальних документів громадянку М. було взято під соціальний супровід. Дитина була передана до патронатної сім'ї, а також службою у справах дітей оформлено свідоцтво про народження дитини. Під час супроводу громадянку М. було влаштовано до Центру соціально-психологічної реабілітації на тимчасове проживання. З метою оформлення посвідчувальних документів та встановлення громадянства гр. М. та задля підтвердження, що вона тривалий час (з дитинства) проживає на території

України спеціалістами Центру були надіслані запити до навчальних закладів України, в яких вона навчалася. Також були подані запити до відділу РАЦСу та відділу реєстрації смерті громадян для підтвердження та отримання документів, які посвідчують місце народження матері гр. М. (Документи були отримані). Згодом гр. М. покинула тимчасове місце проживання, не відповідала на телефонні дзвінки. Справу соціального супроводу було закрито з негативним результатом. Малолітню дитину з патронатної сім'ї було передано під опіку.

Опис історій соціального супроводу сімей, який не досяг або наразі не має позитивного результату свідчить, що не завжди робота завершується позитивним результатом, до чого також потрібно бути готовими.

3. МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ПРАКТИЧНОГО ВИКОРИСТАННЯ ПІД ЧАС СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

Наведені в розділі 1 теоретичні матеріали доцільно використовувати під час складання планів соціального супроводу. Реальні історії соціального супроводу, що наведені у розділі 2, можуть бути прикладом для роботи з сім'ями, які мають проблеми, подібні до тих, що викладені в історіях.

Безумовно, перелік послуг складається на підставі оцінки ситуації в сім'ї, підхід до соціального супроводу є процесом індивідуальним, який не можна застосовувати цілком з іншої історії, але деякі аналогії можна побачити.

Автори пропонують такі механізми використання описаних історій в роботі з іншими сім'ями в СЖО:

- Визначення переліку послуг на прикладі історій, що описані у розділі 2, з використанням табл. 3.1.
- Ознайомлення з практичними прикладами надання певних видів соціальних послуг, використовуючи табл. 3.2.

3.1. Визначення переліку послуг для плану соціального супроводу сім'ї в СЖО на прикладі описаних історій

Визначати перелік послуг на прикладі історій, що описані у розділі 2, використовуючи табл. 3.1, автори пропонують так:

- 1) Визначити категорію сім'ї в СЖО, для якої вам необхідно розробити план соціального супроводу.
- 2) Знайти в колонці 1 табл. 3.1 сім'ю, що подібна за категорією до тієї, для якої складається план соціального супроводу.
- 3) Ознайомитися з переліком і змістом послуг, що надавалися родині в історії соціального супроводу, що була описана.
- 4) Ознайомитися в деталях соціального супроводу, знайшовши історію за номером (колонка 2).

Наприклад, вам необхідно розробити план соціально супроводу для родини, в якій виявлено сімейне насильство. В табл. 3.1 є історія №8 «Багатодітна родина з батьком, що зловживає алкоголем та вчиняє насилля». За змістом послуг, що були надані сім'ї в історії №8 (колонка 3), можна ознайомитися з можливим переліком послуг. Щодо сімейного насильства слід обрати

- повідомлення служби у справах дітей про факти сімейного насилля;

- інформування чоловіка щодо відповідальності за вчинення насильства в сім'ї відповідно до Закону України «Про протидію насильству в сім'ї»;
- бесіду фахівця з чоловіком про адміністративну та кримінальну відповідальність за скоєння насильства;
- індивідуальні консультації з батьком щодо покращення взаємостосунків із жінкою та виховання дітей;
- бесіду фахівця з соціальної роботи з жінкою та дітьми щодо запобігання віктимній поведінці;
- бесіду з матір'ю щодо захисту дітей, під час якої її буде поінформовано про порядок розгляду фактів про насильство в сім'ї.

Можливо, до вашої ситуації можна застосовувати не всі позиції, однак загальне уявлення про послуги у випадку сімейного насильства буде сформоване.

Інший приклад: вам необхідно розробити план соціального супроводу жінки, що опинилася на вулиці з новонародженою дитиною. В табл. 3.1 ви знаходите історію №11 «Одинока жінка з новонародженою дитиною без документів, житла та засобів існування». Перелік послуг, що були запропоновані в ситуації, що описана, такий:

- повідомлення відділу кримінальної міліції у справах дітей про покинуту дитину;
- складання акта про покинуту дитину;
- виклик швидкої допомоги та госпіталізація новонародженої дитини;
- робота спільно зі спеціалістами центру обліку громадян з отримання громадянкою документів;
- влаштування дитини до дитячого будинку сімейного типу;
- допомога в працевлаштуванні матері;
- допомога у підготовці заяви про встановлення батьківства над дитиною;
- допомога у поверненні дитини матері.

Із запропонованого переліку послуг необхідно обрати ті, що підходять для вашого випадку.

Таблиця 3.1.

Зміст послуг, що надавалися різним категоріям сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах

Клієнти історій	Номер історії	Зміст послуг, що були надані
1	2	3
Жінка з дітьми, яка після зварки з чоловіком залишилася без житла та засобів існування	№1	- Індивідуальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Консультації щодо налагодження стосунків із близькими родичами, зокрема, батьком дітей. - Допомога у влаштуванні дитини/дітей до дитячих

Клієнти історій	Номер історії	Зміст послуг, що були надані
		закладів. - Юридична допомога у складанні заяви до суду про розлучення та стягнення аліментів. - Групова підтримка (групи взаємодопомоги). - Матеріальна допомога. - Профорієнтація. - Допомога у працевлаштуванні
Жінка без житла з хворою дитиною, якій потрібна операція	№29	- Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Навчили клієнтку використовувати інтернет і соціальні мережі для вирішення власних проблем - Допомога в організації медичної допомоги дитині. - Зв'язалися з телебаченням, зробили відеоролик, зібрали кошти, необхідні для операції. - Індивідуальні консультації з батьком щодо зміни взаємостосунків із жінкою та виховання дітей
Благополучна жінка з дітьми, яка після зради чоловіка залишилася без житла	№19	- Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття емоційного напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Юридична допомога у складанні заяви до суду про розлучення та стягнення аліментів
Сім'я з дітьми зі складним психологічним мікрокліматом без засобів існування	№2	- Психологічні консультації для покращення психоемоційного стану, зняття емоційного напруження та стабілізації ситуації в родині. - Групова підтримка (групи взаємодопомоги, батьківські зустрічі). - Покращення батьківських навичок. - Допомога в опануванні нової професії. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Сімейні консультації для подружжя з метою формування оптимальних стосунків у родині. - Заняття з фінансової грамотності для планування бюджету. - Допомога в працевлаштуванні
Сім'я після втрати дитини	№3	- Терапевтичні заняття «Пережити втрати й розлучення». - Психологічні консультації для покращення психоемоційного стану, зняття емоційного напруження та стабілізації ситуації в родині. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Покращення батьківських навичок. - Робота з батьком щодо покращення взаємостосунків із колишньою жінкою та вихованням дітей. - Робота з ріднею щодо необхідності надання допомоги жінці
Жінка з дітьми	№4	- Психологічні консультації для покращення

Клієнти історій	Номер історії	Зміст послуг, що були надані
після розлучення, яка своєю безпорадність зривала на дітях		психоемоційного стану, зняття емоційного напруження та стабілізації ситуації в родині. - Психологічні консультації з чоловіком щодо покращення взаємостосунків із колишньою жінкою та вихованням дітей. - Групова підтримка (групи взаємодопомоги, батьківські зустрічі). - Матеріальна допомога
Жінка з п'ятьма дітьми в складних психологічних і матеріальних обставинах	№5	- Покращення батьківських навичок. - Індивідуальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Психологічна допомога дитині - Допомога в організації медичної допомоги дітям. - Матеріальна допомога
Жінка з дитиною, що опинилась в складних психологічних і матеріальних обставинах	№6	- Індивідуальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Заняття з фінансової грамотності для навчання плануванню бюджету. - Покращення батьківських навичок. - Допомога в опануванні нової професії. - Допомога в організації медичної допомоги дітям
Багатодітна жінка з дітьми, що перебуває у відпустці по догляду за дитиною, в складних психологічних і матеріальних обставинах	№7	- Індивідуальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Покращення батьківських навичок. - Допомога у набутті нової професії. - Профорієнтація дитини. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Консультації щодо налагодження стосунків із батьком дітей. - Допомога в працевлаштуванні. - Заняття з фінансової грамотності для навчання плануванню бюджету всіх членів родини. - Допомога в організації медичної допомоги дітям
Багатодітна родина з батьком, що зловживає алкоголем на вчиняє насилля	№8	- Покращення батьківських навичок. - Консультації щодо збереження та зміцнення здоров'я дітей. - Допомога в організації медичної допомоги дітям. - Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Групова підтримка (відвідування засідань «Жіночого клубу»). - Індивідуальні консультації з батьком щодо

Клієнти історій	Номер історії	Зміст послуг, що були надані
		покращення взаємостосунків із колишньою жінкою та виховання дітей. - Мотивація батьків до пошуку додаткового заробітку. - Мотивація батьків зробити ремонт у квартирі. - Повідомлення служби у справах дітей, центру СССДМ про факти сімейного насилля. - Бесіда фахівця з чоловіком про адміністративну та кримінальну відповідальність за вчинення насильства. - Поінформування чоловіка щодо відповідальності за насильство в сім'ї відповідно до Закону України «Про протидію насильству в сім'ї». - Бесіда фахівця з соціальної роботи з жінкою та дітьми щодо запобігання віктимній поведінці. - Індивідуальні бесіди з дітьми щодо чемної та коректної поведінки з однолітками та дорослими. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Бесіда з матір'ю щодо захисту дочки, інформування про порядок розгляду фактів про насильство в сім'ї
Одинокa матір з негативним досвідом батьківської родини	№10	- Матеріальна допомога. - Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Покращення батьківських навичок. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Заняття з фінансової грамотності для навчання плануванню бюджету
Одинокa матір, що вживає наркотики, з дітьми	№13	- Вилучення дітей з родини без позбавлення батьківських прав. - Направлення дітей до центру реабілітації для неповнолітніх. - Мотивування батьків зробити ремонт в квартирі. - Мотивування батьків придбати необхідні речі для дітей. - Допомога у працевлаштуванні. - Мотивування до прийому терапії для ВІЛ-інфікованих. - Допомога батькам у підготовці позовної заяви до суду щодо повернення дітей
Одинокa жінка з новонародженою дитиною без документів, житла та засобів існування	№11	- Повідомлення відділу кримінальної міліції у справах дітей про покинуту дитину. - Складання акта про покинуту дитину. - Виклик швидкої допомоги та госпіталізація новонародженої дитини. - Робота спільно зі спеціалістами Центру обліку громадян з отримання громадянкою документів.

Клієнти історій	Номер історії	Зміст послуг, що були надані
		- Влаштування дитини до дитячого будинку сімейного типу. - Допомога в працевлаштуванні. - Допомога у підготовці заяви про встановлення батьківства над дитиною. - Допомога у поверненні дитини матері
Вагітна дівчинка-підліток, що не мала батьківської опіки	№12	- Розміщення дитини до патронатної сім'ї. - Допомога у влаштуванні до училища за професією перукар. - Навчання навичкам самообслуговування. - Навчання навичкам догляду за дитиною. - Консультації щодо налагодження стосунків із близькими родичами, зокрема сестрою. - Подання заяви до суду щодо позбавлення батьківських прав батька неповнолітньої службою у справах дітей. - Встановлення статусу дитини, позбавленої батьківського піклування. - Придбання обладнання для професійної діяльності за допомогою спонсорів. - Ремонт житла коштом спонсорів
Неповнолітній з числа ВПО без батьківської опіки	№14	- Допомога в отриманні свідоцтва про народження. - Допомога в отриманні тимчасової посвідки на місце проживання. - Допомога у влаштуванні на навчання до училища. - Матеріальна допомога. - Фінансова допомога. - Працевлаштування. - Допомога в оформленні виплат ВПО
Одинокий батько з дітьми без документів та житла	№17	- Вилучення дітей та розміщення їх в притулок. - Допомога в отриманні свідоцтв про народження дітей. - Допомога батькові в поновленні паспорта. - Допомога в підготовці позовної заяви щодо встановлення батьківства. - Придбання будинку за сприяння благодійників
Одинокий батько з вагітною донькою	№21	- Консультації щодо налагодження стосунків із близькими родичами. - Допомога в організації медичної допомоги. - Навчання навичкам самообслуговування. - Навчання навичкам догляду за дитиною. - Допомога в переведенні до вечірньої школи
Подружжя, що перебуває у процесі розлучення	№20	- Участь у зустрічах між батьками та їхніми адвокатами. - Консультування учасників процесу розлучення. - Підготовка документів до суду
Неповнолітній учасник Майдану	№22	- Допомога в отриманні загальної середньої освіти. - Допомога у вступі до вищого навчального закладу. - Допомога у підготовці документів щодо позбавлення батьків батьківських прав

Клієнти історій	Номер історії	Зміст послуг, що були надані
Алкозалежна матір, що повернулася до виховання дитини	№23	- Попередження матері про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків. - Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Покращення батьківських навичок. - Психологічна допомога дитині. - Психологічна допомога членам родини
Алкозалежна матір, що повернулася до виховання дитини	№26	- Попередження про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з сім'ї. - Мотивування лікування від алкозалежності. - Групова підтримка в групі анонімних алкоголіків. - Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою підвищення самооцінки. - Допомога у працевлаштуванні
Жінка, що кинула пити, влаштувалася на роботу, повернулася до виховання дітей	№27	- Попередження про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з сім'ї. - Мотивування лікування матері від алкозалежності. - Групова підтримка в групі анонімних алкоголіків. - Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації. - Допомога у працевлаштуванні. - Матеріальна допомога. - Психологічна допомога. - Корекційно-розвивальні заняття для дітей. - Поінформування чоловіка щодо відповідальності за насильство в сім'ї відповідно до Закону України «Про протидію насильству в сім'ї»
Бабуся, яка покинула пияцтво, щоб виховувати онуку, що осиротіла	№24	- Попередження бабусі про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з родини. - Покращення батьківських навичок. - Допомога у працевлаштуванні
Неповнолітня матуся змінила свій спосіб життя, щоб самій виховувати дитину	№25	- Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою підвищення самооцінки. - Індивідуальні консультації з батьком щодо покращення взаємостосунків із жінкою. - Консультації щодо налагодження стосунків із батьком клієнтки. - Матеріальна допомога спонсорів. - Навчання навичкам догляду за дитиною. - Навчання навичкам самообслуговування. - Придбання меблів коштом спонсорів. - Ремонт житла за допомогою спонсорів. - Сімейні консультації для подружжя з метою

Клієнти історій	Номер історії	Зміст послуг, що були надані
		оптимізації стосунків у родині
Родина з дітьми, що мешкає в жахливих антисанітарних умовах	№28	- Направлення дітей до центру реабілітації для неповнолітніх. - Влаштування жінки з малою дитиною на соціальну квартиру громадської організації. - Попередження про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з сім'ї. - Мотивування зробити ремонт у квартирі. - Допомога у працевлаштуванні. - Індивідуальні консультації з батьком молодшої дитини щодо виховання дітей. - Консультації щодо збереження та зміцнення здоров'я дітей

3.2. Ознайомлення з прикладами надання певних видів соціальних послуг в соціальному супроводі сімей в СЖО

В табл. 3.2 наведений перелік послуг, що надавалися у процесі соціальної допомоги сім'ям у СЖО та описані в різних історіях. Ця таблиця може бути використана для ознайомлення з тим, у яких ситуація доцільно застосовувати той чи інший вид соціальних послуг.

Наприклад, вас цікавить така форма роботи, як групова підтримка. Відповідно до даних табл. 3.2, цей вид допомоги був використаний в історіях 1, 2, 4, 8, 26, 27. Для того щоб ознайомитися зі специфікою використання групової підтримки клієнтів, необхідно ознайомитися з текстом цих історій у розділі 2. Приміром, якщо вам необхідна інформація про допомогу в переведенні до вечірньої школи, слід звернутися історії №21.

Таблиця 3.2.

Перелік послуг, що надавалися у процесі соціальної допомоги сім'ям в СЖО та описані в різних історіях

Види послуг	Номер історії
<i>1</i>	<i>2</i>
Вилучення дітей із родини	
1. Вилучено дітей із родини без позбавлення батьківських прав	13
2. Вилучення дітей та розміщення їх у притулок	17
3. Влаштування дитини до дитячого будинку сімейного типу	11
4. Направлення дітей до центру реабілітації для	13, 28

Види послуг	Номер історії
неповнолітніх	
5. Розміщення дитини до патронатної сім'ї	12
Влаштування дорослого члена родини на тимчасове поселення	
6. Розміщення жінки з малою дитиною на соціальній квартирі громадської організації	28
Групова підтримка	
7. Групова підтримка (групи взаємодопомоги, батьківські зустрічі, групи анонімних алкоголіків)	1, 2, 4, 8, 26, 27
Допомога дітям	
8. Влаштування дітей до дитячих закладів	1
9. Допомога в організації медичної допомоги дитині / дітям	5, 6, 7, 8, 21, 29
10. Допомога в переведенні до вечірньої школи	2.1.1
11. Допомога в здобутті загальної середньої освіти	2.1.2
12. Допомога у вступі до ВНЗ	22
13. Індивідуальні бесіди з дітьми щодо чемної та коректної поведінки з однолітками та дорослими	8
14. Корекційно-розвивальні заняття для дітей	2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 27
15. Профорієнтація дитини / дітей	7
Допомога у вирішенні проблеми працевлаштування	
16. Допомога у працевлаштуванні	1, 2, 7, 11, 13, 14, 24, 26, 27
17. Допомога у набутті професії	2, 7, 12, 14
18. Профорієнтація клієнта	1
Консультативні послуги	
19. Бесіда з матір'ю щодо захисту дитини	8
20. Бесіда фахівця з соціальної роботи з жінкою та дітьми щодо запобігання віктимній поведінці	8
21. Бесіда фахівця з чоловіком про адміністративну та кримінальну відповідальність за вчинення насильства	8
22. Індивідуальні консультації з батьком / чоловіком щодо покращення взаємостосунків із колишньою жінкою та виховання дітей	3, 4, 8, 25, 29, 28
23. Інформування про порядок розгляду фактів насильства в сім'ї	8
24. Консультації щодо налагодження стосунків із близькими родичами	1, 7, 12, 2.1.1, 25
25. Консультування учасників процесу розлучення	20
26. Консультації щодо збереження та зміцнення здоров'я дітей	8, 28

Види послуг	Номер історії
27.Поінформування чоловіка щодо відповідальності за насильство в сім'ї відповідно до Закону України «Про протидію насильству в сім'ї»	8
28.Попередження про відповідальність за невиконання батьківських обов'язків аж до вилучення дитини з сім'ї	23, 24, 26, 27, 28
29.Сімейні консультації для подружжя з метою оптимізації стосунків у родині	2, 25
Мотивування	
30.Мотивування зробити ремонт в квартирі	8, 13, 28
31.Мотивування лікування від алкозалежності	26, 27
32.Мотивування батьків до пошуку додаткового заробітку	8
33.Мотивування батьків придбати необхідні речі для дітей	13
34.Мотивування до прийому терапії для ВІЛ-інфікованих	13
Організаційні послуги	
35.Виклик швидкої допомоги та госпіталізація дитини	11
36.Повідомлення відділу кримінальної міліції у справах дітей про покинуту дитину	11
37.Повідомлення служби у справах дітей, центру СССДМ про факти сімейного насилля	8
38.Робота спільно зі спеціалістами Центру обліку громадян з отримання громадянкою документів	1, 11
Підвищення компетенції дорослих членів сім'ї	
39.Заняття з фінансової грамотності для навчання плануванню бюджету	2, 6, 7, 10
40.Навчання користуватися інтернетом і соціальними мережами для вирішення власних проблем	29
41.Навчання навичкам самообслуговування	12, 21, 25
42.Навчання навичкам догляду за дитиною	12, 21, 25
43.Покращення батьківських навичок	2, 3, 5, 6, 7, 8, 10
Психологічна допомога	
44.Соціальна та психологічна підтримка клієнта з метою зняття напруження, підвищення самооцінки, зміни ставлення до ситуації	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 19, 25, 26
45.Психологічна допомога дитині	5
46.Психологічна допомога членам родини	21, 27
47.Терапевтичні заняття «Пережити втрати та розлучення»	3
Робота із соціальним оточенням	

Види послуг	Номер історії
48.Робота з ріднею щодо необхідності допомоги клієнту	3, 25
49.Участь у зустрічах між батьками та їхніми адвокатами	20
Спонсорська допомога	
50.Зв'язалися з телебаченням, зробили відеоролик, зібрали кошти, необхідні для операції	29
51.Матеріальна допомога	1, 4, 5, 10, 14, 25, 27
52.Придбання будинку за сприяння благодійників	17
53.Придбання обладнання для професійної діяльності	12
54.Ремонт житла за допомогою спонсорів	12, 25
55.Фінансова допомога	14
Юридичні послуги	
56.Встановлення статусу дитини, позбавленої батьківського піклування	12
57.Допомога в оформленні виплат ВПО	14
58.Допомога в отриманні свідоцтва про народження	14, 17
59.Допомога в отриманні паспорта	17
60.Допомога в отриманні тимчасової посвідки на місце проживання	14
61.Допомога у поверненні дитини матері	11
62.Складання акта про покинуту дитину	11
63.Подання службою у справах дітей заяви до суду щодо позбавлення батьківських прав батька неповнолітньої дитини	12, 22
64.Підготовка документів до суду	20
65.Юридична допомога у підготовці позовної заяви щодо встановлення батьківства	11, 13, 17
66.Юридична допомога у складанні заяви до суду про розлучення та стягнення аліментів	1, 19
67.Юридична допомога у судовому процесі	1

4. ДЕЯКІ ПОРАДИ ЩОДО СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ В СЖО

4.1. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи (соціальних працівників і соціальних педагогів) України – це документ, який спрямовує на здійснення соціальної роботи в багатьох функціональних сферах з метою розвитку потенціалу та можливостей особистості, а також і задоволення людських потреб.

В Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України викладені положення, які є для фахівців орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами. У документі визначені шляхи вирішення моральних проблем і ухвалення найбільш адекватного професійного рішення в етичних питаннях.

В основу Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України покладений вітчизняний досвід і міжнародні етичні принципи й стандарти соціальної роботи, що визначені на загальних зборах Міжнародної федерації соціальних працівників (IFSW) у м. Коломбо (Шрі-Ланка) 6-8 липня 1994 р.

В Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України викладені:

- етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи (перелік базових етичних ідей і традицій, що стають підґрунтям для прийняття етичного рішення в соціальній роботі);

- норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи (основа професійної діяльності).

1. Етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи

1.1. Повага до гідності кожної людини. Кожна людина є неповторною та унікальною, що необхідно враховувати соціальним працівникам, не допускаючи жодного прояву зневаги до особистості. Кожна людина має право на самореалізацію, яка не призводить до порушення подібних прав інших людей. Соціальна робота є несумісною з прямим чи опосередкованим примусом клієнтів до будь-яких дій, навіть на користь клієнта або його близького соціального оточення.

1.2. Пріоритетність інтересів клієнтів. Спеціалісти із соціальної роботи спрямовують усі свої зусилля, знання та навички на допомогу окремим громадянам, сім'ям, групам, спільнотам та громадам для їхнього удосконалення, а також з метою розв'язання конфліктів та подолання їхніх наслідків.

1.3. Толерантність. Спеціалісти з соціальної роботи є толерантними до різних емоційних проявів клієнтів, мають належний рівень професійної підготовки, за будь-яких обставин зберігають рівновагу, терпимість.

Спеціалісти з соціальної роботи приймають проблеми й обставини клієнтів незалежно від їхнього способу життя, поведінки, соціального і національного походження, статі тощо.

1.4. Довіра та взаємодія у вирішенні проблем клієнта. Спеціалісти з соціальної роботи співпрацюють з клієнтами, намагаючись якнайкраще вирішувати будь-які завдання, з якими вони стикаються, з метою задоволення інтересів клієнтів. Спеціалісти з соціальної роботи сприяють добровільній участі клієнтів у процесі надання соціальної послуги. Спеціалісти з соціальної роботи мають сприяти максимальній самостійності клієнтів у вирішенні їхніх соціальних проблем та в діях у відповідних соціальних ситуаціях. Спеціалісти з соціальної роботи створюють доброзичливу атмосферу спілкування з клієнтом. Довіра до спеціаліста з соціальної роботи є необхідною умовою результативної соціальної діяльності.

1.5. Доступність послуг. Спеціалісти з соціальної роботи надають допомогу кожному, хто звертається до них по захист, підтримку, консультацією або порадою, без будь-якої дискримінації щодо статі, віку, фізичних або розумових обмежень, соціальної чи расової належності, віросповідання, мови, політичних поглядів, сексуальної орієнтації.

1.6. Конфіденційність. Спеціалісти з соціальної роботи в будь-якій соціальній ситуації інформують клієнтів про те, як забезпечується конфіденційність, для чого вона необхідна, а також про обмеження в її дотриманні. Обов'язок спеціалістів із соціальної роботи – бути конфіденційними, що виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про клієнтів за винятком тих випадків, коли це робиться з їхньої згоди чи в установленому законом порядку.

1.7. Дотримання норм професійної етики. Спеціалісти із соціальної роботи сприяють формуванню та реалізації заходів соціальної політики, забезпеченню благополуччя людини, спільноти, громади, несуть відповідальність за розвиток та дотримання професійних норм у вирішенні практичних завдань соціальної роботи.

2. Норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи

Норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи є основою їхньої професійної діяльності згідно із загальнолюдськими цінностями та етичними принципами соціальної роботи.

2.1. Етична поведінка стосовно професії:

2.1.1. Дотримуватися Етичного кодексу, діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки.

2.1.2. Підвищувати якість і ефективність соціальних послуг, розвивати професіоналізм у соціальній роботі, залучаючи волонтерів (добровільних помічників) до виконання посильних для них завдань.

2.1.3. Бути відповідальним за клієнтів у рамках обмежень, установлених положеннями цього кодексу.

2.1.4. Визначати і з'ясовувати характер та причини індивідуальних, сімейних, групових соціальних проблем, проблем територіальної громади та глобальних соціальних проблем.

2.1.5. Підвищувати статус соціальної та соціально-педагогічної роботи.

2.1.6. Стимулювати розробку та впровадження соціальних технологій, методів, методик, програм, що спрямовані на покращення якості життя людини, сім'ї, групи людей, громади, спільноти та суспільства.

2.1.7. Визнавати пріоритети професійної відповідальності над власними інтересами.

2.1.8. Роз'яснювати призначення, цілі та завдання професійної соціальної та соціально-педагогічної роботи.

2.2. Етична поведінка стосовно колег:

2.2.1. Визнавати різні погляди та форми практичного досвіду колег у соціальній роботі й інших фахівців, висловлювати критичні зауваження та пропозиції лаконічно і коректно.

2.2.2. Піддавати конструктивному аналізу професійні дії колег, теоретичні та методичні засади їхньої професійної діяльності.

2.2.3. Створювати та систематично використовувати можливості, умови для обміну знаннями, досвідом і поглядами з колегами у соціальній роботі, фахівцями інших галузей, волонтерами з метою вдосконалення власної практики роботи та збагачення інтелектуальних ресурсів професійної групи.

2.2.4. Підтримувати діяльність легалізованих професійних об'єднань та асоціацій, що відповідає вимогам чинного законодавства.

2.2.5. Відстоювати професійну честь і гідність своїх колег, не допускати упередженої критики в їхній бік і щодо професії взагалі.

2.2.6. Звертати увагу відповідних організацій на будь-які порушення положень цього Кодексу.

2.3. Етична поведінка стосовно клієнтів:

2.3.1. Поважати особистість клієнта і гарантувати захист його гідності та прав незалежно від походження, статі, віку та внеску в суспільний і соціальний розвиток.

2.3.2. Прагнути зрозуміти кожного клієнта, з'ясовувати всі чинники проблеми, що виникла, пропонувати оптимальні види професійної діяльності або соціальних послуг.

2.3.3. Безпека клієнтів з першою умовою діяльності спеціалістів із соціальної роботи.

2.3.4. Допомогати всім клієнтам рівною мірою.

2.3.5. Заохочувати клієнта до взаємодії, яка ґрунтується на довірі, співчутті та збереженні конфіденційності.

2.3.6. Визнавати і поважати наміри, відповідальність клієнтів за ухвалені рішення.

2.3.7. Якщо неможливо надати відповідну соціальну послугу, спеціалісти з соціальної роботи зобов'язані повідомити про це клієнтам, залишивши за ними право на свободу дій.

2.4. Етична поведінка стосовно організацій, що взаємодіють:

2.4.1. Співпрацювати з тими установами й організаціями, наміри та діяльність яких спрямовані на надання соціальних послуг, використовувати досвід їхньої роботи як ресурсну можливість для підвищення якості допомоги клієнтам.

2.4.2. Підтримувати та популяризувати партнерські відносини між організаціями, що провадять соціальну діяльність у громаді, в суспільстві.

2.4.3. Забезпечувати професійну звітність перед клієнтами та громадськістю про ефективність і продуктивність роботи шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності та ефективності послуг, що надаються.

Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 09.09.2005р. №1965

4.2. Інструкція з техніки безпеки фахівців із соціальної роботи, соціальних педагогів та залучених спеціалістів соціальної роботи під час здійснення соціальних інспектувань / відвідувань та соціальної роботи з сім'ями

З метою запобігання небезпечним для життя та здоров'я ситуаціям під час соціального інспектування та відвідування сімей фахівці із соціальної роботи зобов'язаний керуватись Етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи України та викладеними нижче правилами безпеки:

1. Соціальні інспектування сімей мають проводитись комісією в складі трьох спеціалістів соціальної роботи.

2. Соціальні відвідування під час супроводу сімей або роботи з сім'єю за карткою отримувача послуг можуть проводитись одним фахівцем із соціальної роботи у разі, якщо цей фахівець неодноразово був у квартирі цієї сім'ї та добре знає її членів і впевнений, що перебування в цьому помешканні не загрожує його життю та здоров'ю.

3. Для збереження власного здоров'я та профілактики захворювань, які передаються повітряно-краплинним шляхом (туберкульоз, грип, ОРВІ тощо), фахівцеві не рекомендується здійснювати інспектування / відвідування сімей на порожній шлунок через те, що знижується імунітет і виникає додатковий ризик зараження. Також не рекомендується здійснювати інспектування / відвідування сімей, якщо фахівець має ознаки простудних захворювань.

4. Під час масових вірусних та інфекційних захворювань для профілактики фахівцям рекомендовано використовувати перед здійсненням інспектувань / відвідувань сімей запобіжні засоби гігієни (спреї, мазі, маски тощо).

5. Під час соціального інспектування можна натрапити на клієнта в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння. В такому стані така категорія осіб здатна чинити протиправні дії та аморальні вчинки, тому, якщо фахівець помітив у клієнта ознаки алкогольного або наркотичного сп'яніння, він не повинен заходити до квартири та спілкуватись з клієнтом. В такому випадку клієнту залишається запрошення з'явитись до спеціаліста Центру за вказаною адресою або зателефонувати і домовитись про зустріч.

6. Якщо в квартирі відбувається сварка або бійка, фахівець не повинен заходити до квартири. У разі, якщо така ситуація загрожує життю та здоров'ю дітей, інших членів родини, фахівець повинен викликати міліцію.

7. Перед тим як увійти у квартиру, фахівець може поцікавитись, чи є в домі собака, і, в разі наявності такого попросити закрити її в окремому приміщенні. Якщо в квартирі є великий собака, і хазяїн не погоджується на його ізоляцію, фахівець має право не входити у квартиру, а поспілкуватись з клієнтом біля дверей, або запросити його прийти до Центру.

8. Якщо в квартирі перебуває психічно хвора людина, і її поведінка загрожує життю та здоров'ю дітей, фахівець повинен викликати швидку допомогу та повідомити службу у справах дітей.

9. Якщо в квартирі перебуває дитина, стан якої викликає занепокоєння фахівця (хвороба, голод, побої, занедбаність тощо), а батьки не звертають на це уваги, фахівець має викликати лікаря та повідомити службу у справах дітей.

10. Якщо під час соціального інспектування / відвідування сім'ї в квартирі перебуває тільки неповнолітня особа, то фахівець залишає для дорослих членів родини запрошення з'явитись до спеціаліста Центру з вказаною адресою та телефонами спеціалістів. За відсутності дорослих осіб фахівець не має права входити у квартиру та опитувати дітей.

11. Фахівець не має права входити до квартири, якщо власники житла заперечують. У разі, якщо роз'яснення фахівця не досягли мети і клієнт не налаштований впустити до себе в квартиру, фахівець може з ним поговорити біля квартири і домовитись на наступну зустріч.

12. Фахівець не входить у квартиру, якщо в квартирі зібралась компанія, яка розпиває алкогольні напої, відбуваються святкування, зібрались гості.

13. Перебуваючи при виконанні службових обов'язків, фахівець **ніколи** не приєднується до пропозиції випити з клієнтом з приводу будь-якого свята.

14. Неприпустимі жодні інші відносини з клієнтом, крім ділових і партнерських.

15. Під час здійснення соціального інспектування / відвідування сімей фахівець соціальної роботи має одягатись просто та демократично, щоб не наголошувати на дистанції і не створювати додаткових перепон у спілкуванні.

16. Задля власної безпеки фахівцю не слід одягати коштовні прикраси, дорогі речі, провокуючий одяг (занадто відкрите декольте, відкриті плечі, живіт, закоротка спідниця, одяг, який обтягує фігуру тощо).

17. Сумку з документами та власними речами фахівець повинен тримати завжди при собі.

18. При вході до квартири необхідно пропустити спочатку хазяїв та зайняти таке місце під час бесіди, щоб можна було в будь-який момент без перешкод покинути квартиру.

19. Під час першого спілкування збір інформації проводити більше по пам'яті, оскільки записи можуть сприйматися як складання протоколів, що викликає у клієнтів настороженість, недовіру, скритність і може перервати контакт.

20. При встановленні контакту необхідно розповісти клієнтам про роботу фахівця, завдання та послуги, які вони можуть отримувати з його допомогою.

21. При спілкуванні з клієнтом необхідно враховувати його рівень розвитку, спілкуватись з ним необхідно доступною йому мовою, не викликати у клієнта відчуття неповноцінності, проявляти розуміння й толерантність.

22. Після встановлення контакту фахівець має підтримувати розмову на теми, що є важливими для клієнтів.

У всіх випадках фахівець соціальної роботи, який бере участь у соціальному інспектуванні, має поводитися миролюбно, уникати конфліктів. Якщо конфлікт виник, не можна погрожувати, ображатись, сваритись. Слід зберігати спокій, розібрати ситуацію разом з клієнтом. Якщо ж клієнт налаштований агресивно, краще піти, залишивши запрошення до центру. Неприпустимі фізичний вплив, погрози та приниження клієнта.

Наведені нижче поради сформовані фахівцями Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді на підставі досвіду кращих спеціалістів міста і районів.

4.3. Чого не варто робити під час першого візиту

- Не зосереджуйте особливу увагу на проблемах сім'ї, якщо сім'я не готова сама про них говорити.
- Не оцінюйте сім'ю раніше, ніж дізнаєтеся думку самої сім'ї з цього приводу.

- Не форсуйте події: сім'я може бути неготовою і захищатиметься.
- Не намагайтеся одразу ж пояснити істинний стан речей та ситуацію, в якій опинилася сім'я.

4.4. Поради щодо візиту в сім'ю

1. Дату і час візиту слід попередньо узгодити з сім'єю.
2. Візит у сім'ю не варто робити одному.
3. Під час бесіди варто зосереджуватися на описі фактів життєдіяльності сім'ї, не називаючи їх проблемами.
4. Уважно слухайте клієнта.
5. Не давайте оцінки вчинкам і поведінці клієнта.
6. Намагайтеся зрозуміти темпоритм життя сім'ї та підлаштуватися до нього.
7. При розмові з батьками уникайте посилок на те, що конфіденційна інформація отримана вами від дитини.
8. Візит у сім'ю – це діалог із сім'єю, а не монолог соціального працівника.
9. Настирливість соціального працівника може спричинити прояви агресії та фізичного насильства з боку господарів.
10. Уникайте довгої розмови, коли батьки перебувають у нетверезому стані.
11. Розумійте, що кожен «подарунок» і випита чашка чаю можуть бути використані проти вас.
12. Вчасно змінити тему, якщо вона може стати причиною подружнього конфлікту.
13. Не доводити ситуації до того, щоб клієнт виправдовувався.
14. У розмові із сусідами інформацію необхідно отримувати, а не розголошувати.
15. Ведення нотаток під час бесіди спричиняє замкненість клієнта і небажання продовжувати розмову.
16. Уникайте некоректних висловів та характеристик членів сім'ї.
17. Зацікавленість дитиною і ситуацією повинна бути щирою.

4.5. Типові помилки контакту з сім'єю

«Увійшов, не постукавши»

Уявімо, що ми прийшли провідати сім'ю, підходимо до дверей... Двері ледь прочинені. Як бути далі?

Зазвичай на це запитання буває чимало відповідей. Іноді спеціаліст переоцінює свої сили. Перше, що хочеться зробити, – подзвонити у двері. Але найчастіше у наших клієнтів просто немає дзвінка або він не працює. Інші пропонують увійти в квартиру, треті – йти до сусідів... Але ніхто не подумав про те, що якщо увійти, то там, за дверима, може чекати

небезпека, однак там може бути той, кому потрібна допомога.

Уявіть собі, підійшовши до дверей, ви бачите, що вони ледь відчинені, і чуєте страшні зойки дитини. Реагуючи, ви різко відчиняєте двері, а назустріч вам роздратований батько в стані алкогольного сп'яніння з сокирою. Ваша реакція...

Відвідування сім'ї – це своєрідне вторгнення на її територію, тому до цього потрібно підготуватися...

Рішення:

- *Зателефонувати, домовитися про зустріч заздалегідь. Залишити записку.*

- *Не можна заходити в квартиру до незнайомої сім'ї.*
- *Входити з представниками влади, при свідках.*

«У вас проблема»

Трапляються випадки, коли під час першого відвідування клієнтів соціальний працівник одразу заявляє, що його візит спричинений проблемами в цій сім'ї: *«У вас тут, якщо придивитися уважно, є проблеми...»*

Уявіть свої відчуття, коли незнайома вам людина зверхньо перераховує ваші проблеми, які вона прийшла вирішувати. Після такого візиту деякі клієнти можуть вам просто влаштувати звичайнісінький скандал.

Рішення:

- *Взяти за правило, що «проблема» – заборонене слово, яке не слід промовляти.*

- *Під час обговорення ситуації з сім'єю не нав'язуйте їй проблему, опишіть факти.*

- *Запитайте у членів сім'ї, яке їхнє ставлення до цієї ситуації / випадку.*

«Це неправильно...»

Завжди важливо вміти вислухати клієнта, особливо, коли він сам готовий із вами розмовляти. Не можна постійно в процесі бесіди вказувати на правильні та неправильні вчинки клієнта, кращим варіантом буде запитати його, що він думає про конкретну ситуацію...

Рішення:

- *Не оцінювати клієнта.*
- *Вислухати клієнта, дати йому можливість говорити.*
- *Запитати: «А ви якої думки?».*

«Форсування подій»

Часто самі соціальні працівники звикають жити в божевільному темпі: у них чимало роботи, багато сімей, візитів – всюди потрібно встигнути. Так само і в кожній сім'ї є свій власний темп життя, який не завжди відповідає темпу життя та мислення спеціаліста. Це можна

помітити за тим, що члени сім'ї неодноразово перепитують, просять ще час подумати, обговорити, порадитись з будь-ким. Іноді в такій ситуації соціальний працівник починає пришвидшувати події, тисне на сім'ю щодо прийняття рішення. В таких випадках частіше за все сім'я закривається, захищається і контакт руйнується внаслідок занадто швидкого розвитку подій.

Рішення:

- *Не нав'язуйте сім'ї свій темп (відчуйте темп і ритм життя сім'ї).*
- *Приєднуйтеся до темпу сім'ї.*
- *Поважайте право сім'ї приймати рішення самостійно.*

«Дитина як заручник»

Трапляється, що в процесі роботи з сім'єю контакт налагоджується найкраще з дитиною. Соціальному працівникові необхідно цінувати ці довірливі стосунки.

Наприклад, одна мати повинна була прийти до соціального працівника, який супроводжував їхню сім'ю. Однак, перебуваючи в той день у стані алкогольного сп'яніння, вона нікуди не пішла. Під великим секретом працівнику вдалося з'ясувати у дитини, що мама в той день була у нетверезому стані. Коли зустріч все ж таки відбулася, мати почала пояснювати свою відсутність у зазначений строк своєю хворобою, посиляючись на високу температуру. Соціальний працівник перервав її розповідь словами: «Що ж це ви обманюєте? Ваша дитина розповіла, як ви хворіли...». Після цього випадку матір жорстоко побила дитину. Вона надовго запам'ятає «доброго» соціального працівника.

Пам'ятайте:

- *Ніколи не зраджуйте дитину.*

«Глухий» соціальний працівник

Звикнувши до аналогічних розповідей клієнтів щодо складних життєвих обставин, деякі соціальні працівники не перевантажують себе тим, щоб вислуховувати їх від початку до кінця, і починають самі описувати їхню ситуацію, її подальший розвиток (хоча всім відомо, що однакових ситуацій не буває). У результаті діалог перетворюється на монолог соціального працівника, а клієнт перестає йому довіряти і починає шукати інше місце, де йому нададуть допомогу.

Рішення:

- *Не вибудовуйте стінку, слухайте.*
- *Ведіть діалог, а не монолог!.*

«Провокування» сім'ї, де є проблеми зловживання алкоголем

Під час відвідування сім'ї соціальний працівник почав з'ясовувати у матері, яка була напідпитку, де батько, і чому жодного разу не вдавалося застати його вдома. Найправильніше всього було б не розпитувати маму, а

зразу піти. Почувши голосну розмову, із сусідньої кімнати вийшов батько, який був в стані сильного алкогольного сп'яніння. Він вчинив соціальному працівнику скандал.

Був випадок, коли двоє соціальних працівників прийшли в сім'ю, щоб з'ясувати, чому батьки не відвідують свою дитину, яка перебуває у притулку. За дверима вони почули голоси сп'янілої компанії. Однак замість того щоб піти, вони почали гримати в двері, вимагаючи, щоб її негайно відчинили. За дверима спочатку все стихло, а потім хтось із компанії запропонував працівникам піти геть. На погрози викликати міліцію, двері відчинили, але працівникам довелось терміново рятуватися від розлюченого хазяїна.

Рішення:

- *Не намагайтесь дійти згоди з п'яними!*
- *Не «заводьте» сім'ю!*

«Розмиті кордони»

При відвідуванні сім'ї соціальний працівник зазвичай готовий до того, що вона може зустріти його насторожено. Але нерідко, піддавшись солодким вмовлянням клієнта, соціальний працівник залишається випити чашечку кави, а йдучи додому, прихоплює з собою коробку цукерок, подаровану «від душі» господарями. Але іноді така чашечка кави може обернутися проти самого соціального працівника. «Гостинні хазяї» зможуть звинуватити соцпрацівника, що вони дарували йому подарунки, придбані за гроші сімейного бюджету, а він не виконав очікуваного.

Можна навести такий приклад. Одинокa мати, яка виховувала сина, налагодила в такий спосіб добрі стосунки з соціальним працівником. Але коли її сина направили до служби у справах дітей у зв'язку з погіршеним навчанням та магазинними крадіжками, то першим, з чого мама почала свій захист, було звинувачення соціального працівника в його некомпетентності. Мати була обурена, оскільки вважала, що зі свого боку вона зробила для дитини все можливе: спеціаліст пив коньяк, отримував подарунки, придбані на гроші з сімейного бюджету, а в результаті не зробив нічого, щоб її син «став на правильний шлях». Соціальний працівник опинився не в найкращій ситуації і не мав навіть змоги виправдатися.

Рішення:

- *Пам'ятайте, що навіть чашка чаю має свою ціну!*
- *Ні в якому разі не приймати подарунки.*
- *Дотримуйтесь кордонів у стосунках із клієнтом.*

«Зіштовхування членів сім'ї між собою»

Коли між членами сім'ї немає згоди, будь-яка, навіть незначна, сварка загрожує перерости у великий конфлікт. Тому потрібно дуже коректно вести переговори. Якщо ви розумієте, що ваша поява і тема для

розмови стають причиною конфлікту, то краще вчасно змінити тему, щоб не нагнітати атмосферу.

Рішення:

- *Змініть тему, якщо вона «зачіпає» будь-кого із сім'ї.*
- *Не давай оцінку членам сім'ї.*
- *Не звинувачуйте.*
- *Проявляйте гнучкість.*

«Провокування ситуації»

Завітавши до сім'ї з приводу агресивної поведінки дитини в школі, соціальний працівник, оцінивши обстановку, почав дорікати матері при дитині за те, що вдома не прибрано, не приготовлений обід, дитина не сидить за уроками, і взагалі мати сама не стежить за собою. Вислухавши усе це, син не втримався і сказав, що не бажає жити з такою мамою і піде до батька. Мама засмутилася, син, грюкнувши дверима, пішов. Виявилося, що лише нещодавно мати розлучилася з чоловіком, син сильно непокоївся, став агресивно поводитися, погано навчатися. Згодом маму викликали у школу, прийшов і соціальний працівник. Матері довелося виправдовуватися, що вона погано виконує свої обов'язки, зовсім опустила руки, але конфліктна ситуація з сином уже була спровокована.

Рішення:

- *Не змушуйте людей виправдовуватися.*
- *Не компрометуйте дії одного в присутності інших.*

«Добра сусідка»

Якщо соціальний працівник, вкотре приходячи з візитом, нікого не застає вдома, він може звернутися до сусідів. Якась сусідка детально розповість, що це за сім'я, які хороші у них відносини, як часто їх діти п'ють у неї чай, а потім ненароком поцікавиться, що ж все-таки трапилося в цій сім'ї, адже вона так переживає.

«Ні, – заспокоює її соціальний працівник, – от тільки мама здається зовсім не займається дітьми, та й школу вони прогулюють». І ось «добра» сусідка в колі стареньких бабусь розповідає, прикрашаючи історію різними фактами...

Як з'ясувалося потім, батько поїхав на заробітки, мати потрапила у лікарню, а двоє хлопчиків, нікому нічого не кажучи, щоб не потрапити в притулок, намагалися і навчатися, і маму свою відвідувати в лікарні, і готували їй їжу, – от і не встигали з навчанням. Потім ситуація нормалізувалася, але сусідські плітки залишилися, а тому виникли нові проблеми...

Рішення:

- *Дотримуйтеся конфіденційності, працюючи з сім'єю.*

Збір інформації про сім'ю

Даючи клієнту можливість вільно висловитися, не можна сидіти з розкритим блокнотом, нотуючи кожну фразу. Це, безперечно, надає ділового вигляду, але клієнт може розповідати про інтимні моменти свого життя, які не повинні розголошуватися. Постійне записування його розповідей примусить клієнта замкнутися, адже він почуватиметься, як на допиті.

Пам'ятайте:

- *Ви не прокурор.*
- *Розвивайте пам'ять.*
- *Не влаштовуйте допит сім'ї.*

«Нормальні» члени суспільства

Одного разу від сім'ї на соціального працівника надійшла скарга, в якій зазначалося, що спеціаліст поведився некоректно і своїми словами про те, що вони всі психічно ненормальні, ображав членів сім'ї. З'ясовуючи обставини, соціальний працівник не міг зрозуміти, у чім річ. У своїй пояснювальній записці вказав, що він лише хотів допомогти сім'ї стати повноцінною, щоб її члени жили, «як люди», змогли бути повноправними та повноцінними членами суспільства («Гаразд... Ми разом зробимо з вас повноцінних членів суспільства»).

Рішення:

- *Не використовуйте стосовно сім'ї чи її членів слова «ненормальні», «неповноцінні», «ви не як всі люди» тощо.*
- *Не оцінюйте.*
- *Не вішайте ярликів.*

«Ти мені – я тобі»

Уявіть, що вам запропонували гуманітарний набір в обмін на те, що ви кудись підете, щось зробите, більше того, якщо ви будете виконувати вказівки правильно, то завжди отримуватимете «невеличкі подаруночки». Може скластися враження, що вас купують, і ви тепер залежите від когось або чогось.

Така сама ситуація може складатися у стосунках із сім'єю – соціальний працівник пропонує певні вигоди сім'ї за те, що вона робитиме все, що їй скажуть.

Рішення:

- *Не торгуйся!*
- *Не маніпулюй!*

4.6. Поради щодо формування мотивації

Інспектування – це швидка допомога, розпочинати власне надавати послуги треба пізніше.

Для мотивування сімей до згоди на соціальний супровід іноді фахівці ЦСССДМ протиставляють свої послуги вимогам ССД: якщо не почнете співпрацювати з Центром соціальних служб Служба в справах дітей може вилучити дітей із сім'ї (як говорять практики за схемою «Злий поліцейський – добрий поліцейський»). Але залякування – річ тонка, тому що при ЗПР клієнт після залякування закривається для контакту.

Не слід судити про знання і навички клієнтів за своїми знаннями та навичками. Інколи вони не знають елементарних речей, тому доцільно розповісти їм зайве загальновідому істину, ніж залишити їх без необхідних знань.

Кожен позитивний крок клієнта соціальні працівники мають фіксувати в схвальній формі. Але не можна лише вихвалити, потрібно щоб сприймали критику.

Необхідно завжди залишати потенційним клієнтам особисті координати соціального працівника або служби задля того, щоб у них була можливість вийти на контакт у випадку необхідності.

Краща з можливих ситуацій, коли мотив до змін на краще у клієнта вже сформований, він є внутрішнім, тобто найбільш сталим. Допомога в такому випадку потрібна тільки щодо шляхів досягнення очікуваних результатів.

Останні практики допомоги сім'ям засвідчили, що в країні благодійна допомога стала реальністю для пересічних громадян, які змогли донести до них важливість своєї проблеми. Самі приклади таких історій є мотивувальним чинником для дій: «Вийшли на телебачення, зробили ролик, зібрали кошти, необхідні для операції – 60 тисяч доларів».

Коли мотивація клієнта до змін на краще вже сформована, необхідно проаналізувати ситуацію, побудувати пріоритетність завдань та допомогти у вирішенні конкретних ситуацій.

Іноді необхідно визначити, яке з невирішених завдань є найбільш актуальним на момент звернення клієнта по допомогу. Наприклад, чоловік зловживає алкоголем та не має роботи. Спочатку доцільно визначити, яка ситуація є причиною, а яка наслідком: від того, що він не має роботи, тому що п'є, або він п'є, тому не має роботи. Починати вирішення необхідно з проблеми-причини, що, як правило, приводить до вирішення проблеми-наслідку.

5. ПЕРЕЛІК РЕСУРСІВ, ЯКІ МОЖНА ВИКОРИСТАТИ ДЛЯ МОТИВУВАННЯ СІМЕЙ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ НА КРАЩІ ЗМІНИ

У ході проведення семінарів зі спеціалістами з соціального супроводу сімей у СЖО були визначені певні ресурси, здатні мотивувати сім'ї до змін на краще, які наведені нижче.

– Репресивні мотиви з боку ССД, кримінальної міліції щодо вилучення дітей, покарання за невиконання Сімейного кодексу та Закону про охорону дитинства в аспекті дотримання прав дитини можуть стати мотивуванням родини до змін на краще.

– Центри (державні та недержавні) для тимчасового перебування дітей надають можливість вилучення дітей із сімей, які не забезпечують їхнього існування. Це надає можливість показати реальність вилучення дітей із родини.

– Гуманітарні ресурси, як правило, недержавних організацій, можуть вирішити (хоча б тимчасово) проблему забезпечення сім'ї одягом та їжею та мотивувати сім'ї в СЖО (з початку) на контакт з суб'єктами соціальних послуг.

— Останні практики допомоги сім'ям засвідчили, що в країні благодійна допомога стала реальністю для пересічних громадян, які змогли донести важливість своєї проблеми. Саме приклади таких історій є мотивувальним чинником для дій.

– Мотивувальним ресурсом дедалі частіше стають соціальні мережі, за допомогою яких стало можливим використати доброчинність громадян.

– Мотивувальними ресурсами можуть бути певні адміністративні ресурси державних органів, які допомагають вирішити проблеми в короткий час, наприклад, оформлення дитини до школи, дитячого садку тощо.

Пропонована книжка є спробою поєднання наукових теорій та практики соціальних послуг сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах. На початку роботи автори мали намір описати кращі практики, але з'ясувалося, що в країні немає критеріїв, які відрізняють кращі практики від звичайних практик.

Автори мають намір продовжити працювати і цьому напрямі, щоб від опису практик перейти до опису кращих практик. Саме опис кращих практик надання соціальних послуг надасть можливість використовувати їх не лише практикам, а й студентам. За міжнародними нормами майбутні працівники соціальної сфери мають половину часу навчання приділяти практичній роботі, орієнтуючись на кращі практики.

Література

1. Аналітичний звіт: Моніторинг соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах. – К.: Держсоцслужба, 2006. – 136 с.
2. Вайс Керол Г. Оцінювання: Методи дослідження програм та політики / Пер. з англ. Р. Ткачука та М. Корчинської; наук. ред. пер. О. Кілієвич. – К.: Основи, 2000. – 671 с.
3. Етапи розвитку сім'ї після прийому дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування. Реферативний огляд праць В.Н.Ослон та А.Б. Холмогорова
4. Вакуленко О.В., Комарова Н.М., Романова Н.Ф. Залучення місцевих громад до вирішення проблем дітей, сімей та молоді, які опинилися у складних життєвих обставинах : методичні рекомендації. – К.: Держсоцслужба, 2010. – 180 с.
5. Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах / Автори-упорядники: Мороз О.М., Постолук Г.І., Семигіна Т.В., Шипіленко О.С. – К.: ЕКМО, 2008, – 160 с.
6. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / За заг. ред. І.Д. Зверєва, Ж.В. Петрович. – К.: Фенікс, 2007. – 528 с.
7. Іван Крупник. Батьківська модель родини в аспекті її впливу на формування уявлень про майбутнє сімейне життя
8. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. – СПб.: Питер, 2002. – 512 с.
9. Капська А.Й., Пеша І.В., Міхеєва О.Ю., Соляник М.Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями. – К., 2014. – 257 с.
10. Капська А.Й., Пеша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей і дітей. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232 с.
11. Капська А.Й., Олексик Н.С., Калаур С.М., Фалинська З.З. Соціально-педагогічна робота з проблемними сім'ями: Посіб. – Тернопіль: Астон, 2010. – С.15–24.
12. Климчук В.О. Тренінг внутрішньої мотивації: результати апробації та структура// Практична психологія та соціальна робота. – 2006. – №10. – С. 52–59.
13. Кочубей А., Умарова Н. Визит в семью, или Практика работы с семьями: Учебное пособие. – Псков, ПОИПКРО, 2002. – 118 с.
14. Робота з сім'ями, які потребують професійної соціально-педагогічної підтримки: Тренінгів курс для спеціалістів соціальної сфери / За заг. ред. Т.Ф.Алексєєнко. – К.: Основа-Принт, 2007. – 128 с.
15. Роль засобів масової інформації та інших джерел у формуванні здорового способу життя молоді / О.Яременко (кер.), О. Балакірева, О. Вакуленко та ін. – К.: УІСД, 2000.– 111 с.
16. Особенности динамики переживаний при утрате (потери). <http://rumyantsevatv.ru/articles/kakova-dinamika-perezhivaniy-pri-utratax-krizisnyx-situatsiyax/>
17. Социология социально-дезадаптированной семьи. – СПб.: Директ, 2007. – 384 с.
18. Соляник М.Г. Суб'єкти соціально-педагогічної діяльності у роботі з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах// Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка:

збірник наукових праць. – Вип. 17. – Ч. 2. – Київ – Івано-Франківськ: Вид-во НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2013. – С.110–116.

19. Соціальна робота: технологічний аспект / за ред. проф. А.Й. Капської / Київ: ДЦССМ, 2004 – 364 с.

20. Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах: Методичний посібник. / І. Д. Зверева та ін. – К.: Держсоцслужба, 2006. – 104 с.

21. Теория социальной работы: Учеб. / Под ред. Е.И.Холостовой. – М.: Юрист, 1999, – 334 с.

22. Теорії і методи соціальної роботи / За ред. Семигіної Т.В., Миговича І.І. – К.: Академвидав, 2005. – 328 с.

23. Технології роботи з різними категоріями клієнтів центрів соціальних служб для молоді : Методичний посібник / С. В. Толстоухова, О.О. Яременко, О. В. Вакуленко та ін. – К.: ДЦССМ, Державний ін.-т проблем сім'ї та молоді, 2003. – 88 с.

24. Пеша І. В. Модель соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах // Вісник Чернігівського національного університету. Серія: Педагогічні науки. – Вип. 104. – Т. 2. – Чернігів: ЧНПУ, 2012. – С. 50-54.

25. Пеша І.В. Визначення категорій сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах // Науковий часопис НПУ ім. М.П.Драгоманова. Серія № 11. Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління: збірник наукових праць. – Вип. 7. – К.: Вид-во НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2008. – С. 68–74.

26. Шульга Т.И. Работа с неблагополучной семьей : учеб. пособие /Т. И. Шульга. – М. : Дрофа, 2005. – 254.

27. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / [За заг. ред. проф. І.Д.Зверєвої]. – Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. – 536 с.

28. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. – Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 09.09.2005р. №1965.

29. Энциклопедия социальной работы. В 3 т. / Пер. с англ. – М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993, 1994.

30. A multi-component stage model for matching drug prevention strategies and messages to youth stage of useHealth Educ. Res. (1994) 9 (1): 37-46