ПРЕДСТАВНИЦТВО БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
«НАДІЯ І ЖИТЛО ДЛЯ ДІТЕЙ» В УКРАЇНІ

ЗБЕРЕГТИ СІМ'Ю

ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК
ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ІЗ СІМ'ЯМИ,
ЯКІ ОПИНИЛИСЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

(з досвіду ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні)

КИЇВ – 2008

УДК 364.4-053.2:364.642
ББК 65.272
З-41

Підготовку матеріалів та їх видання здійснено ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні у рамках проекту «Реформування дитячого будинку «Барвінок» і створення центру соціальної підтримки дітей та сімей»

Автори-упорядники: ***Мороз О.М., Постолюк Г.І., Семигіна Т.В., Шипіленко О.С., Бервено Н.О.***

Рецензенти: ***Мигович І.І., доктор філософських наук, Комарова Н.М., канд. екон. наук***

З-41 **Зберегти сім'ю.** Соціальна робота із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах / Автори-упорядники: Мороз О.М., Постолюк Г.І., Семигіна Т.В., Шипіленко О.С. – К.: ЕКМО, 2008, – 160 с.

Сім'я – це перший соціальний інститут у житті будь-якої людини і важливий чинник її успішної соціалізації в майбутньому. Саме тому в сучасних розвинених суспільствах соціальна робота із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах, направлена на збереження родини для дитини, розглядається як основний і найбільш ефективний спосіб вирішення проблеми соціального сирітства.

У першому розділі публікації розглядаються загальні засади соціальної роботи із сім'ями, в яких існує ризик вилучення дітей, такі як принципи та особливості роботи із сім'ями, навички соціального працівника та ін.

Другий розділ присвячено технологіям роботи із зазначеною категорією сімей. Найбільша увага приділяється соціальному супроводу (ведення випадку), консультативній роботі та формуванню підтримуючих мереж сім'ї.

Останній, третій, розділ містить у собі огляд окремих організаційних аспектів соціальної роботи із сім'ями.

Книга базується на досвіді соціальних працівників ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні, отриманому в результаті соціальної роботи з понад 26 сім'ями, і містить багато практичних прикладів.

Публікація розрахована на практиків соціальної сфери, спеціалістів державних установ та неурядових організацій, викладачів і студентів вищих навчальних закладів, де готуються фахівці за спеціальностями «Соціальна робота» та «Соціальна педагогіка».

© ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні
© Мороз О.М.
© Постолюк Г.І.
© Семигіна Т.В.
© Шипіленко О.С.
© Бервено Н.О.

ISBN 978-966-2153-16-3

ЗМІСТ

ВСТУП **5**

РОЗДІЛ 1. Загальні засади соціальної роботи із сім'ями **7**

1.1. Дисфункціональні (проблемні) сім'ї: теоретичні аспекти **7**

1.2. Сім'ї, в яких існує ризик передачі дітей до інтернатних закладів: досвід ПБО ёНадія і житло для дітей» в Україні **13**

1.3. Принципи та особливості роботи із сім'ями **16**

1.4. Навички, потрібні соціальним працівникам для роботи із сім'ями **29**

РОЗДІЛ 2. Технології роботи із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах **40**

2.1. Загальний огляд технологій соціальної роботи із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах **40**

2.2. Соціальний супровід сімей **44**

2.3. Консультативна робота із сім'ями. **60**

2.4. Побудова підтримуючих мереж **67**

РОЗДІЛ 3. Організаційні аспекти соціальної роботи із сім'ями **83**

3.1. Ведення особової справи (файлу) сім'ї **83**

3.2. Захист соціальних працівників від професійних ризиків. **85**

3.3. Супервізія соціальних працівників. **92**

3.4. Заміна соціального працівника, який здійснює соціальний супровід сім'ї. **98**

3.5. Оцінка роботи соціальних працівників **102**

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ **106**

ДОДАТКИ

Додаток А. Етичний кодекс соціального працівника **107**
Додаток Б. Схема ведення випадку (з досвіду ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні) **112**
Додаток В. Карта соціальних контактів Антона, 1997 р.н. **113**
Додаток Г. Особова справа (файл) сім'ї. **114**
Додаток Д. Звіт за результатами супервізії **144**
Додаток Е. Успішні історії **148**

ВСТУП

Сім'я завжди була і буде визначальним інститутом у вихованні і розвитку дітей. Сім'я як цілісна, нерозривна система забезпечує потребу дитини у приналежності (усвідомлення себе як частини окремої групи, громади), безпеці, наступності і безперервності (зв'язок з минулим, наявність батьків, які забезпечують послідовність і стабільність), що в свою чергу впливає на формуванні її ідентичності.

За сьогоднішніх соціально-економічних умов інститут сім'ї переживає чи не найбільше потрясінь, що проявляються в необхідності швидкого реагування на зміни, які відбуваються, пристосування до нових обставин життя, формування і перегляду цінностей та ідеалів тощо. Це приводить до того, що багато сімей, які мають слабкі адаптивні можливості, втрачають ціннісні орієнтири, не виконують свої функції по відношенню до дітей і як наслідок – збільшення кількості дітей, позбавлених батьківського піклування, вилучення і влаштування дітей в інтернатні заклади. Як правило, каталізатором кризової ситуації в сім'ї виступають наступні чинники: втрата роботи одним (обома) із батьків, розлучення, негативний вплив оточення, зловживання алкоголем, наркотичними речовинами (це може бути як причиною так і наслідком), конфлікти у стосунках між членами родини. Нерідко сім'я сама не може справитись із ситуацією, потребує сторонньої допомоги, кваліфікованої підтримки.

Протягом 2007 і першого півріччя 2008 року на обліку районних (міських) центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді перебувало 143 тис.392 українські сім'ї, які опинились в складних життєвих обставинах. З них дуже складно виокремити ті сім'ї, в яких існує загроза вилучення дітей, а також ті, які потребують пролонгованої в часі, спланованої соціальної підтримки. Питання забезпечення якісного втручання, соціального супроводу, діагностики сім'ї, визначення пріоритетності проблем – потребує додаткового вивчення і опрацювання.

Пропонований посібник є узагальненням дворічного досвіду роботи Представництва благодійної організації «Надія і житло для дітей» в Україні із сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах. Ця діяльність спрямована як на попередження вилучення дітей із сім'ї, так і на реінтеграцію, і є складовою проекту відпрацювання комплексного підходу до здійснення деінституціалізації дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, розвитку сімейно-орієнтованих послуг для дітей і сімей в громаді. Проект здійснюється в Макарівському районі Київської області в партнерстві з Макарівською районною і Київською обласною державними адміністраціями.

Необхідність безпосередньої практичної роботи працівників організації з сім'ями обумовлена тим, що в результаті зробленої оцінки стану і потреб дітей в районному дитячому інтернатному закладі для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування було з'ясовано, що переважна кількість дітей походить з кризових сімей. Серед причин влаштування дітей в заклад в офіційних документах, як правило, зазначається таке: «батьки дітей ведуть аморальний спосіб життя», «не приділяють уваги вихованню дітей», «незадовільні технічні та санітарні умови проживання». При детальному вивченні кожної окремої дитини, її найближчого родинного оточення було з'ясовано, що до моменту вилучення дитини, ніхто не працював на збереження дитини в біологічній сім'ї.

Соціальні працівники організації протягом двох років супроводжували 26 сімей в Макарівському районі Київської області. На даний час в 10 сім'ях ситуація стабілізувалась і вони переведені на моніторинг, три сім'ї самостійно справляються з труднощами без допомоги соціального працівника. За цей час вдалось попередити вилучення 47 дітей із біологічної сім'ї, 17 дітей повернуто в біологічну сім'ю з інтернатного закладу, лікарні, притулку.

Сім'я в цілому розглядається як єдиний механізм і є основним клієнтом роботи, найбільша частина якої відбувається на дому. Визначальна роль у цьому процесі належить соціальному працівнику. Успішність і ефективність його роботи залежить від багатьох факторів, в першу чергу – рівня підготовки, кваліфікації, неупередженого ставлення до сім'ї.

Автори цього посібника і соціальні працівники організації вивчали різні методи і технології роботи із сім'ями, пройшли спеціалізовані тренінгові курси із соціальної роботи з кризовими сім'ями в умовах територіальної громади; короткочасної терапії, спрямованої на вирішення проблем; методики індивідуальних планів роботи з дитиною; роботи з мережею соціальних контактів клієнта, мобілізації його соціального оточення. Ці методики успішно використовуються в соціальній роботі фахівців в Естонії, Швеції, Росії, Канаді, Польщі. Ми вдячні Українському Фонду «Благополуччя дітей», благодійній організації «Соціальна служба «Віфанія» за запрошення до участі у тренінгах з оволодіння частиною перерахованих методик.

Дякуємо Макарівській районній державній адміністрації, особливо Службі у справах дітей і її керівникові Т.В.Шумак за розуміння і партнерство в реалізації напрямку превентивної роботи із сім'ями.

Ця книга не претендує на всебічне і повне висвітлення всіх аспектів соціальної роботи із сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах, вона лише є спробою організації поділитися своїми напрацюваннями, які можуть зацікавити практичних працівників, що шукають відповіді на питання як досягти результату в збереженні сім'ї для дитини.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ІЗ СІМ'ЯМИ

У цьому розділі йдеться про найбільш загальні аспекти роботи соціального працівника із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах. Розглянуто такі питання, як:

– сучасне уявлення про сім'ю, її функції та структуру;

– типологія проблемних сімей та класифікація сімей, з якими працювали представники ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні;

– принципи та особливості роботи із сім'ями;

– навички соціальних працівників, які здійснюють супровід вразливих категорій сімей.

1.1. Дисфункціональні (неблагополучні) сім'ї: теоретичні аспекти

Сім'я – чарунка суспільства, найважливіша форма організації побуту, яка базується на подружньому союзі та родинних зв'язках. Для людини сім'я – головний компонент середовища, в якому він живе першу чверть свого життя і який він намагається побудувати все наступне життя. Специфічною особливістю сім'ї є її «несвобода» – у сенсі нав'язування людині певних правил життя. Але ця несвобода має свої переваги, оскільки забезпечує членам сім'ї можливість оптимально задовольнити свої природні й культурні потреби.

Сім'єю вважають динамічну малу групу людей, які разом проживають, зв'язані родинними відносинами (шлюбу, кровної спорідненості, усиновлення, опіки), спільністю формування і задоволення соціально-економічних та інших потреб, взаємною моральною відповідальністю. Сім'я також визначається як соціальний інститут, що характеризується спільною формою взаємовідносин між людьми, у межах якого здійснюється основна частина їх життєдіяльності. Сьогодні сім'я розглядається як про-

відний чинник соціалізації особистості, оскільки є персональним середовищем її життя та розвитку.

Найважливішими характеристиками сім'ї є її *функції,* серед яких виділяють такі, як:

– *виховна* (сім'я задовольняє індивідуальні потреби чоловіка та жінки в материнстві та батьківстві, у контактах з дітьми, їх вихованні і можливості реалізувати себе в дітях; забезпечує соціалізацію дітей і підготовку нових членів суспільства);

– *господарсько-побутова* (сім'я задовольняє матеріальні потреби, що сприяє збереженню соматичного здоров'я, відновленню затрачених у різних видах діяльності фізичних сил);

– *емоційна* (сім'я задовольняє потребу в симпатії, повазі, визнанні, емоційній підтримці, психологічній захищеності, сприяє збереженню психічного здоров'я, емоційній та особистісній стабільності);

– *духовного спілкування* (сім'я задовольняє потребу в спільному проведенні дозвілля, сприяє духовному збагаченню й розвитку членів сім'ї);

– *первинного соціального контролю* (сім'я забезпечує виконання соціальних норм членами сім'ї).

Дослідники по-різному класифікують соціальні функції сім'ї. Одні класифікації узагальнюючі, інші – більш деталізовані.

У своїй роботі соціальні працівники ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні користувались такою класифікацією функцій сім'ї:

– ***економічна*** (заробляння та витрата грошей, складання сімейного бюджету, розподіл коштів тощо);

– ***репродуктивна*** (планування сім'ї, народження дітей);

– ***функція турботи про дім*** (підтримка порядку в дому, дотримання гігієнічних та санітарних норм, ремонтування будинку);

– ***терапевтична функція*** (прив'язаність, взаємопідтримка, взаєморозуміння);

– ***духовна*** (морально-етичні, естетичні цінності, релігійні погляди тощо);

– ***функція соціалізуюча*** (соціальні вміння та навички, освіта, професія);

– ***рекреативна*** (відновлення після роботи, відпочинок, хобі, відпустка);

– *функція турботи про власне здоров'я* (здоровий спосіб життя, профілактика захворювань, лікування).

Реалізуючи свої функції, сім'я задовольняє окремі найважливіші природні потреби людини, а з іншого боку, дає змогу людині досягнути цілей у спілкуванні, особистісному та духовному зростанні. При цьому з розвитком сім'ї цілі закономірно змінюються у відповідності до нових соціальних умов.

Найважливішою особливістю сімейних функцій є їхня *комплексність*, заснована на взаємодії родичів. Кожна потреба, яка задовольняється сім'єю, може бути реалізована і без її участі, але тільки у сім'ї ці потреби можуть бути задоволені комплексно і оптимально.

Виховна функція сім'ї – одна з її основних. На виховання дітей у сім'ї впливає характер стосунків між батьками і дітьми, іншими членами сім'ї, ставлення батьків до праці, їх інтереси, ціннісні орієнтації, загальний і культурний рівень тощо. На формування характеру дитини, її ставлення до оточуючого середовища має вплив моральна, емоційно-психологічна та трудова атмосфера сім'ї, життєвий і професійний рівень батьків, їх уміння спілкуватися з дітьми та один з одним.

Негативні соціально-економічні процеси впливають на можливості реалізації виховної функції сучасної сім'ї. Відбувається обмеження матеріальних умов повноцінного функціонування сім'ї, погіршення загального стану здоров'я населення, звуження сімейного спілкування (за рахунок надання пріоритету телебаченню, комп'ютеру), обмеження можливостей повноцінного сімейного відпочинку, зміни ієрархії цінностей суспільства та окремих особистостей тощо. Тому сім'ї поділяють на:

– *нормально функціонуючі сім'ї* – такі, які відповідально й диференційовано виконують усі функції, внаслідок чого задовольняється потреба у зростанні й змінах як сім'ї в цілому, так і кожного її члена;

– *дисфункціональні сім'ї* – такі, в яких виконання функцій порушується, внаслідок чого у подружній, батьківській, матеріально-побутовій та інших сферах життєдіяльності не досягаються цілі родичів і суспільства в цілому.

В основі порушення функцій сім'ї можуть лежати найрізноманітніші фактори: дисгармонія в інтимних стосунках, психоло-

гічна несумісність подружжя, відсутність навичок й низька культура спілкування, погані умови життя і т. ін.

Неблагополуччя сім'ї визначають за такими вимірами:

– фізично – матеріальне неблагополуччя сім'ї;

– афективним – порушення емоційних стосунків у сім'ї;

– раціональним (інтелектуальним) – відсутність спільного змістовного дозвілля;

– соціальним (культурним) – неблагополуччя у сфері внутрішніх та зовнішніх комунікацій сім'ї;

– духовним (ідеологічним) – неблагополуччя у сфері духовного і морального здоров'я.

Закон України «Про соціальні послуги» (2003 р.) визначає, що соціальна допомога може надаватися людям, зокрема, сім'ям, котрі потрапили у *складні життєві обставини* (ці обставини можна розглядати як об'єкт соціальної роботи). Тобто практично кожна сім'я може стати клієнтом соціальних служб, коли виникає ситуація чи обставини, які неможливо об'єктивно подолати самостійно (зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, психологічний чи психічний розлад, насильство, самотність, сирітство, малозабезпеченість, інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку із старістю або станом здоров'я, безпритульність, відсутність житла або роботи, стихійне лихо, катастрофа тощо). Ці ситуації пред'являють сім'ям вимоги, які перевищують їхній звичний адаптивний потенціал, вони приховують у собі або виклик, або загрозу життєдіяльності людини, а інколи спричинюють непоправні втрати. Кожна з них також обмежує активність індивіда чи сім'ї, висуває вимоги, які потребують додаткових моральних і матеріальних ресурсів.

Для соціальних працівників, котрі допомагають родині, важливо спиратися на сучасні теоретичні концепції, зокрема, уявлення про структуру і динаміку сім'ї.

Так, *структура сім'ї* – це не тільки склад її членів, а й сукупність їх взаємовідносин, для якої характерні відносини домінантності-підкоряння і певна психологічна відстань між членами сім'ї. Порушення структури сім'ї ускладнює або перешкоджає виконанню її функцій, що також веде до появи різних розладів і ускладнень.

Динаміка сім'ї – це зміни її структури і функцій залежно від етапів життєдіяльності. Вона відображається у фазах її життєвого циклу (ЖЦС). Е. Дюраль виділив 8 стадій ЖЦС (перехідні періоди між фазами виділені пізніше іншими дослідниками):

0 – втягнення у стосунки;
1 – подружні пари без дітей;
2 – поява дітей;
3 – сім'я з дітьми-дошкільнятами;
4 – сім'я з дітьми-молодшими школярами;
5 – сім'ї з підлітками;
6 – вихід молоді з сім'ї;
7 – середній вік батьків;
8 – старіння членів сім'ї.

При проходженні стадій сім'я переживає так звані нормативні стреси, обумовлені кризами розвитку в перехідні періоди. Саме під час переходу від стадії до стадії попередні способи досягнення цілей, що застосовувалися сім'єю, уже не задовольняють нові потреби, які виникли в її членів. Відомо, що в моменти нормативних стресів сім'ї часто вертаються до більш ранніх моделей функціонування (механізм регресії), або зупиняються у своєму розвитку, фіксуючись на певному етапі (механізм фіксації). Таким чином, сімейні проблеми видаються пов'язаними не із зовнішніми стресогенними факторами, а з регресією і фіксацією на попередній стадії. Дослідження життєвих циклів сім'ї свідчить, що пристосування до перехідних періодів розвитку нерідко переноситься болісно, дестабілізує життя сім'ї у трьох поколіннях і виступає як причина її дисфункції.

Сім'я як соціальний інститут у наші дні переживає істотні зміни. Соціально-економічні реформи погіршили становище багатьох сімей, дітей, молоді. Зростає небезпечна тенденція самоусунення частини батьків від виховання дітей, що має свій прояв як у фактичному обмеженні виконання своїх обов'язків щодо дитини, у перекладанні цих обов'язків на родичів, так і в офіційній (юридично оформленій) відмові від виховання та утримання дитини.

Ризик вилучення дитини із сім'ї виникає насамперед через те, що сім'я перебуває в ситуації кризи, тобто ситуації, коли людина або сім'я стикається з перешкодою на шляху здійснення важли-

вих життєвих цілей, і цю перешкоду не можна подолати деякий час за допомогою узвичаєних методів розв'язання проблем, що спричинює дезорганізацію.

Деякі фахівці вважають, що криза може стати постійною (тривалою), коли події, що викликають кризовий стан, повторюються постійно і людина чи сім'я вичерпують внутрішні ресурси опору. У такому випадку людина чи сім'я часто входить у стан адаптації (або квазі-адаптації) до кризи; стан, коли важливі потреби не задовольняються, стає для людини/сім'ї нормальним**.** Це особливо важливо для соціального працівника-практика; адже в такому випадку він має в певному сенсі порушити баланс і вивести людину чи цілу сім'ю зі звичного стану, щоб досягти покращення ситуації.

Підставами для негайного втручання соціальних працівників є відсутність у сім'ї умов для нормального розвитку й виховання дітей, тобто коли не задовольняються потреби дітей. Це проявляється в недоїданні, носінні одягу не за сезоном, відсутності навичок особистої гігієни й умов для її дотримання, у необхідності дітей працювати, а іноді й жебракувати, відсутності можливостей для навчання і дозвілля. Нерідко такі діти стають жертвами сексуальної експлуатації та насильства, у тому числі і в сім'ї.

Соціальну роботу із сім'ями прийнято розподіляти на такі види:

– екстренні дії, спрямовані на виживання родини (термінова соціальна допомога, надання притулку, негайне вилучення з родини дітей, що зазнають жорстокого ставлення, перебувають у небезпеці чи залишені без піклування батьків);

– діяльність, спрямована на підтримку стабільності родини;

– заходи, спрямовані на соціальний розвиток родини та її членів.

Проблема запобігання відмови батьків від дитини, а також створення нормальних умов для її життя і розвитку в батьківській сім'ї потребує термінового вирішення, адже сім'я є найкращою умовою для виживання, захисту і розвитку дітей, основним осередком суспільства, природним середовищем для людини. А діти, які вже потрапили до інтернатних закладів різного типу, мають мало шансів повернутися до біологічних родин.

Отже, зусилля держави, громадськості повинні бути спрямовані на благополуччя і добробут сім'ї, створення умов для захисту її прав у суспільстві й прав її членів у самій родині. Тільки в цьому випадку сім'я буде здатна до саморозвитку, а її члени – до самореалізації.

Дисфункціональними вважають такі сім'ї, в яких виконання функцій, властивих сім'ї, порушується, внаслідок чого у подружній, батьківській, матеріально-побутовій та інших сферах життєдіяльності не досягаються цілі родичів і суспільства в цілому. В основі порушення функцій сім'ї можуть лежати найрізноманітніші фактори: дисгармонія в інтимних стосунках, психологічна несумісність подружжя, відсутність навичок й низька культура спілкування, погані умови життя і т. ін.

Соціальна робота з дисфункціональною сім'єю спрямована на створення умов для подолання сім'єю причин і наслідків свого неблагополуччя.

1.2. Сім'ї, в яких існує ризик передачі дітей до інтернатних закладів: досвід ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні

Переважна більшість сімей, які перебували під соціальним супроводом ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні, належали до так званих «безнадійних сімей», єдиним виходом для яких, на переконання державних служб, було вилучення дітей і позбавлення батьків батьківських прав. З-поміж наших клієнтів були сім'ї:

– в яких один або кілька членів мали залежність від алкоголю або інших психоактивних речовин;

– де чиниться насильство щодо дітей або між подружжям;

– члени яких скоювали спроби суїциду (самогубства);

– де батьки були безробітними (свідомо або через обставини, що склалися);

– створені колишніми випускниками інтернатних закладів;

– утворені неповнолітніми матерями з дітьми;

– в яких є лише батько або мати (частіше самотня мати);

– колишніх в'язнів та ін.

Характерними ознаками таких сімей, окрім низького рівня життя через відсутність сталих доходів, є конфліктні стосунки між членами родини, ізольованість сім'ї від суспільства, недотримання сім'єю санітарно-гігієнічних норм тощо.

Зазначимо, що переважна більшість сімей, в яких існує ризик вилучення дітей і з якими працювала наша організація, мають досить низький рівень доходів або не мають роботи взагалі. Така ситуація спричиняє виникнення у сімей цілого комплексу проблем, які вони не в змозі вирішити самостійно. В одній сім'ї можуть мати місце й спроби суїциду, й безробіття, і факти насильства над дітьми.

З-поміж сімей, якими ми опікувались, були як такі, що легко йшли на контакт і з моменту першої зустрічі були готові до співпраці, так і ті, що тривалий час уникали контакту, були непослідовними й безвідповідально ставилися до співпраці. Траплялися й родини, які не хотіли розлучатися із соціальним працівником, маніпулювали й постійно очікували матеріальної підтримки.

Працюючи з такими сім'ями, ми постали перед потребою розробити певну класифікацію, визначити й узагальнити категорії сімей, з якими ми працюємо. Створення такої класифікації дає змогу соціальним працівникам (особливо молодим, недосвідченим) краще орієнтуватися у складних стосунках між членами сім'ї, сімейних проблемах, а також знаходити оптимальні шляхи для їх розв'язання. Разом із тим впровадження класифікації небезпечне через ризик виникнення шаблонного, стереотипного мислення у спеціалістів, яке обмежуватиме його у роботі.

Розроблена нами класифікація, в основу якої покладено ідеї естонських фахівців з організації «Дитині – свій дім»[1], поділяє сім'ї на три групи:

1. Сім'ї групи ризику. До них належать сім'ї, які виконують свої основні функції. Проте вони мають один або кілька факторів ризику, які за несприятливих умов можуть створити в сім'ї проблемну ситуацію, спричинити розвиток подій, що призведуть, наприклад, до загрози вилучення дитини із сім'ї. Маючи такий фактор ризику, сім'я повинна докладати певних зусиль задля

1 Див. Кочубей А., Умарова Н. Азбука семьи, или Практика работы с семьями: Уч.-метод. пособие. – Псков: ПОИПКРО, 2004. – С.6 – 10.

утримання рівноваги і стабільності. До такої категорії можуть належати неповні сім'ї, сім'ї безробітних, багатодітні сім'ї, сім'ї з хронічно хворим членом сім'ї тощо. Наприклад, є чимало сімей, в яких один з батьків зловживає алкоголем, але вони ніколи не підпадають під увагу соціальних служб, бо сім'я в цілому виконує свої функції, а інший дорослий член сім'ї (батько, мати, бабуся) піклується про дітей. Проте у випадку, коли діти через певні обставини (смерть, розлучення тощо) залишаться лише з тим з батьків, який має залежність від алкоголю, сім'я може перейти до категорії проблемних.

2. Проблемні сім'ї. Це сім'я, яка не може самостійно справитися зі своїми щоденними обов'язками, вирішувати свої проблеми і задовольняти потреби дитини (дітей). Її спосіб життя, як правило, не є прийнятним у суспільстві. У таких сім'ях часто бувають випадки насильства, нехтуються потреби дітей тощо.

3. Кризові сім'ї. Це проблемні сім'ї, в яких проблеми накопичуються на кшталт снігового кому і швидко розвиваються. Наприклад, *у звичайній сім'ї, де вже є двоє дітей, під час пологів помирає мама. Батько залишається з трьома дітьми на руках. Через необхідність доглядати немовля він вимушений піти з роботи. У сім'ї про дітей завжди піклувалась мати, а батько заробляв гроші. Тепер же йому треба турбуватись одразу про трьох дітей. Зрозуміло, що біль від втрати дружини, відсутність батьківського досвіду, а також втрата улюбленої роботи викликали у батька депресію. Він почав пити й з кожним днем все гірше піклуватись про дітей. Діти почали пропускати школу. Через відсутність сталих доходів батько вимушений брати гроші у борг...* Зрозуміло, що така сім'я потребує термінової допомоги і втручання соціальних працівників.

Отже, ще раз підкреслимо: сім'ї групи ризику можуть виконувати свої основні функції, а проблемні – ні. Визначальним критерієм, за яким спеціалісти відносили сім'ю до категорії таких, в яких існує ***високий ризик передачі дітей до інтернатних закладів***, була неспроможність сім'ї самостійно долати труднощі, вирішувати свої проблеми і задовольняти потреби дитини, внаслідок чого виникла загроза життю і здоров'ю дитини.

Умовна класифікація сімей, в яких існує ризик передачі дітей до інтернатних закладів, включає: сім'ї групи ризику, проблемні сім'ї та кризові сім'ї. Високий ризик передачі дітей до інтернатних закладів був у сім'ях, які неспроможні самостійно долати труднощі, вирішувати свої проблеми і задовольняти потреби дитини, внаслідок чого виникла загроза життю і здоров'ю дитини.

1.3. Принципи та особливості роботи із сім'ями

Етичні принципи діяльності соціальних працівників детально визначені в Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи в Україні (див. Додаток А). До них, зокрема, належать: повага до гідності кожної людини; пріоритетність інтересів клієнтів; толерантність тощо.

Досвід роботи ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні засвідчив, що для ефективної роботи із сім'ями важливо, щоб соціальні працівники дотримувалися низки ***принципів роботи***, які дають змогу максимально скоротити час адаптації клієнта до фахівця.

1. Принцип доброзичливості, співчуття і розуміння.

Людям, що перебувають у складних життєвих обставинах, потрібно наше розуміння та підтримка, а не осуд. Адже тих, хто їх не схвалює та зневажає, навколо і так вистачає. Можливо, причиною їхньої кризи є як раз те, що до них навколо всі ставляться вороже, а їм понад усе потрібна підтримка і розуміння, які не можливі без доброзичливого ставлення.

Часто клієнти сприймають прихід соціального працівника з острахом. Адже вони переважно вже мали досвід спілкування з іншими спеціалістами, який не завжди був позитивним: вислухати та допомогти сім'ї реально ніхто не намагався, обмежуючись погрозами вилучення дітей та позбавлення батьківських прав. Для соціальних працівників важливо, щоб сім'я довірилася і погодилась на співпрацю. Лише за такої умови можна гарантувати успішний результат роботи. Тому від того, як соціальний працівник демонструватиме свою доброзичливість, співчуття та розуміння, залежить, які взаємини сформуються між клієнтом

і фахівцем: чи буде клієнт відкритий до співпраці або ж навпаки закритий.

Для успішної роботи необхідно, щоб у клієнта виникло бажання самому щось робити. Для цього варто спиратися на сильні сторони своїх клієнтів. Наприклад, прийшовши у сім'ю, соціальному працівнику годиться похвалити її, відзначити позитивні зміни: речі, які можливо одразу помітити, особливо якщо клієнт виконував якесь завдання, обумовлене на попередній зустрічі. Про негативні аспекти краще вести мову як про потреби у покращенні чогось, а не як про недоліки.

Важливо також пам'ятати, що якщо вам клієнт каже, що він не може чогось зробити, то потрібно зрозуміти його, навіть якщо вам здається, що це можна було зробити з легкістю. Необхідно знайти причини, через які він не може виконати ті чи інші завдання, та працювати на усунення цих причин. Соціальний працівник не має права сказати: «Як це ти цього не можеш зробити? Це ж так легко». Не забувайте, що ви ставите завдання для клієнта, а не для себе, і те, що легко для вас, важко для іншого.

Будь-яка складна ситуація, в якій опинилася людина, – зловживання алкоголем, довготривале невідвідування вилучених дітей, що перебувають кілька років в інтернатних закладах, тривала відсутність постійного місця роботи тощо – потребує співчуття і розуміння.

Наприклад: у нас була ситуація, *коли жінка, випускниця інтернатного закладу, виховувала чотирьох дітей. Її чоловік мав алкогольну залежність, і коли вона народила останню дитину, покинув через кілька місяців. Розлучення офіційно оформлено не було, аліменти або будь-які кошти на утримання дітей батько не давав. Жінка не мала близького соціального оточення, з родичами вже кілька років контакт не підтримувала. Коли дитині виповнилось півроку, її забрали у лікарню через незадовільні побутові та санітарні умови проживання (відключено світло, немає газу у квартирі), недогодовування та хвороби. Дитину не повернули. Жінка запила. З часом до неї пристав співмешканець, який був випускником школи-інтернату для дітей із затримкою розумового розвитку. Саме він і утримував сім'ю із п'ятьох осіб (із них троє дітей) своїми нестабільними заробітками.*

Сім'я була взята під соціальний супровід працівниками ПБО «Надія та житло для дітей» в Україні. На той момент наймолодша дитина перебувала в лікарні вже біля півтора року. У сім'ю ми прийшли разом з представниками служби у справах дітей. Ця служба вже інформувала жінку, що через незадовільну поведінку, антисанітарний стан житла та невідвідування сина в лікарні її буде позбавлено батьківських прав відносно всіх дітей, яких відправлять в інтернат. При нашій появі у матері почалася істерика: вона кричала, що вона любить дітей і їх не віддасть; кричала, чому всі до неї ходять і залякують, але при цьому ніхто не запитав, чим їй допомогти або хоча б вислухав.

Після цього соціальний працівник запропонували їй допомогу: «Я розумію, що вам зараз дуже важко і боляче, і якби ви не любили своїх дітей, то давно вже їх би залишили, замість того, щоб шукати кожного дня, чим їх нагодувати та де зварити їсти (їсти жінка варила у сусідів і за це платила їм гроші). Я розумію, що ви не відвідували свого сина в лікарні через те, що вам не було за що туди приїхати (дорога в одну сторону коштувала 7 гривень). Я розумію, що ви хочете за будь-яку ціну зберегти своїх дітей і повернути наймолодшого хлопчика, але для цього вам потрібно зробити кроки, щоб і інші зрозуміли, що ви самі теж цього прагнете». Після цього було дано елементарне завдання зняти павутиння та прибрати в кімнаті. Коли ми приїхали вдруге, павутина була знята, прибрано у серванті, але до повної чистоти в квартирі було ще далеко. Соціальний працівник похвалила маму за це та визначила наступні кроки – помити вікна та підлогу. Потім поцікавилась, чи є у жінки пральний порошок, щоб випрати білизну та одяг. Отримавши стверджувальну відповідь, соціальний працівник домовилася з клієнткою і про це. Так, маленькими кроками, ми дійшли до ремонту в квартирі, лікування від алкоголізму, часткової зайнятості, часткового погашення боргу за комунальні послуги та підключення електроенергії, що дало змогу сім'ї готувати вдома їжу та гріти воду на прання і купання.

З часом почалися перші відвідування дитини у лікарні, і фактично заново знайомство між матір'ю та сином. У цей період жінці було доволі складно, бо кожного разу, коли ми з нею

приходили до хлопчика, хтось із медичних працівників відкрито її засуджував, говорячи їй просто у вічі, що вона не гідна бути матір'ю, і що це несправедливо віддавати їй цю дитину, бо де вона була два роки. Жінка, нахиливши голову, мовчки плакала, пригортаючи до себе сина. У цей час соціальний працівник пояснювала, що в її клієнтки не було коштів на дорогу, бо їй кожного дня необхідно було думати, чим нагодувати трьох дітей, що жили поряд з нею. А жили вони у військовому містечку, де навіть немає можливості обробляти город та утримувати господарство, а це значить, що навіть картоплю вони змушені купувати... Багато забезпечених людей так і не змогли її зрозуміти та поспівчувати. Але їй достатньо було того, що її розумів соціальний працівник, це дало їй змогу боротися, і в нагороду вона отримала назад свого сина, можливість працевлаштуватися, покращення матеріального становища своєї сім'ї.

2. Принцип довіри.

Цей принцип має спрацьовувати у двосторонньому напрямі, тобто соціальний працівник довіряє сім'ї, а сім'я довіряє соціальному працівнику. Швидше за все соціальний працівник почне довіряти родині перший, ніж вона йому. Однак спеціаліст розуміє, що для ефективного поступу вперед у подоланні складних життєвих обставин потрібна людина, яка б щиро вірила, що ця сім'я зможе задовольнити свої потреби, а отже вийти з кризи. Зазвичай, якщо людина давно п'є, не працює тощо, то соціальне оточення – сусіди, родичі, друзі – вже не вірять у те, що ситуація може змінитися на краще. Отже, соціальне оточення сім'ї не зможе надати їй необхідну психологічну підтримку. Навіть, якщо справді будуть позитивні кроки: наприклад, людина із стійкою алкогольною залежністю не вживатиме алкоголь протягом місяця, а потім раптом вип'є, то замість фрази: «Ну як же так сталося, що ти цілий місяць не пив, а це знову почав вживати алкоголь. Мабуть, була дуже поважна причина для цього. Але ти подумай, можливо воно того не варте. Адже я щиро вірю, що ти можеш не пити ще протягом одного місяця, а то й більше. Ти ж нормальна, розумна людина, і вже так багато зробив, щоб покращити своє життя. Адже я розумію, як складно покинути пити, якщо ти це так давно робиш, і все одно я вірю, що ти це зможеш і доведеш

іншим, що я був правий, вірячи в тебе...» – можна найчастіше почути фразу: «Ну ми ж казали, що з цього нічого не буде. Вже людина як п'є, то й п'є, одне слово – алкоголік...», а далі піде звична вже лайка. За таких умов у клієнта відсутній позитивний фактор, який допоможе змінюватися, адже якщо в тебе ніхто не вірить, то навіщо щось доводити, намагатися змінити своє життя.

Крім цього, часто трапляються випадки, коли соціальний працівник працює із сім'єю, і йому надають негативну інформацію про неї. Якщо спеціаліст довіряє своїй сім'ї, то він обов'язково обговорить отриману інформацію з клієнтом, а не буде йому дорікати. Тому з вуст соціального працівника ніколи не можуть лунати вислови на кшталт: «Я це вже чула, але не бачу, щоб у вас щось змінилося», «Я вам не вірю», «Скільки можна мене дурити» тощо.

Наведемо приклад із нашої практики. *Ми здійснювали соціальний супровід сім'ї, яка мешкала за 50 кілометрів від соціального працівника. Їздити туди щотижня змоги не було, тому соціальний працівник попросив представників школи та ЖЕКу повідомляти його телефоном у разі виникнення якихось проблем із сім'єю. Одного разу ми отримали таку інформацію: «У дві години ночі у квартирі ледь не був пожар. Добре, що сусід почув дим та зайшов туди. Дома, крім дітей, нікого не було. На плиті горіла каструля. А якби діти подушилися? Дітей треба забирати із сім'ї.» Звичайно, відразу ж соціальний працівник поїхав до цієї сім'ї. У приватній розмові з мамою дізналися, що це було не вночі, а о восьмій вечора. Жінка пішла в магазин. Чоловік поставив варити пельмені і за них забув, вони пригоріли, сусід відчув дим, зайшов до квартири на кухню, не заглядаючи до кімнати, вимкнув плиту і пішов. У цей час господар квартири дивився футбол і нічого не чув. Сусід цю інформацію підтвердив. Що могло б бути, якби соціальний працівник відразу повірив словам керівника ЖЕКу адже це не сусідка, а посадова особа. У такому разі спеціаліст міг би насварити сім'ю або вчинити якісь інші дії, які б показали сім'ї, що їй не довіряють. Тоді виник ризик втратити довіру сім'ї, а отже, і співпрацю з нею.*

Довіра сім'ї зазвичай виявляється в тому, що соціальному працівнику розповідають те, що ніколи б нікому не сказали, змо-

жуть обговорювати з ним абсолютно всі аспекти свого життя, навіть речі, за які в нашому суспільстві зневажають та засуджують, або сама людина хотіла б про це забути: зґвалтування, вбивство, крадіжка. Саме на цьому етапі можна говорити про те, що у соціального працівника і сім'ї налагоджуються партнерські стосунки, які дають надію на успішний результат роботи.

3. Принцип партнерства, співпраці і діалогу.

До певної міри сім'я і її соціальний працівник – це ніби партнери в бізнесі: якщо вони працюють злагоджено, не обдурюють один одного, довіряють один одному, то і їх «бізнес» розвивається нормально і процвітає, але варто одному із партнерів почати водити іншого за носа, тягнути у свій бік, і спільна справа з часом занепаде.

Процес співпраці полягає в тому, що обидва його учасники беруть на себе певні зобов'язання, які, як правило, прописуються у договорі про співпрацю. Сім'я повинна сприймати спеціаліста не як сторонню особу або керівника, а як партнера, що підтримує її у складний період життя та допомагає подолати його.

При цьому спеціаліст повинен дати зрозуміти сім'ї, що від того, як клієнт виконує взяті на себе зобов'язання, залежить те, наскільки ефективно зможе виконувати свої зобов'язання її соціальний працівник. Наприклад: часто у договорі про співпрацю із сім'єю прописується таке зобов'язання для соціального працівника: захищати та представляти інтереси сім'ї перед різними організаціями, установами, комісіями. У реальній роботі соціального працівника це означає допомогти оформити матеріальну допомогу, відстояти право дітей залишитися виховуватися в їх сім'ї, а не бути вилученими до інтернату. Сім'я повинна усвідомлювати, що для виконання таких функцій у соціального працівника повинні бути вагомі аргументи, якими б він міг скористатися. Цими аргументами можуть бути виконані сім'єю зобов'язання. Наприклад, члени родини вилікувалися від алкогольної залежності, упорядкували будинок, влаштувалися на роботу тощо. Це дає підставу соціальному працівнику аргументувати, що сім'я змінюється на краще і тому їй потрібно допомогти.

Також слід відзначити, що соціальний працівник не може мати у цій співпраці домінуючої ролі. Роль спеціаліста повинна

зводитися до коригування планів сім'ї, а не їх складання, адже виконувати всі дії доведеться сім'ї. Повинен бути конструктивний діалог, який допоможе прийти до співпраці. Варто пам'ятати, що одне й те ж саме завдання можна поставити по-різному і відповідно отримати різний результат. Скажімо, соціальний працівник може сказати в наказовому тоні: «За три дні необхідно провести прибирання будинку. і мене не хвилює, як ви це зробите». Наразі членів сім'ї взагалі не запитали, чи їм потрібно це прибирання і як швидко це може бути зроблено. І зовсім інший варіант, коли соціальний працівник говорить: «Через три дні в нашому районі відбудеться рейд по сім'ях, що перебувають у складних життєвих обставинах. Можливо, представники соціальної служби заїдуть і до вас. Сприймайте їх як гостей, а коли чекають гостей, то що роблять у будинку? Прибирають. Як ви вважаєте, вам треба прибрати? А як ваш будинок раніше сприймали представники служб? Вам давали завдання його прибирати? Ви ж розумієте, що для того, щоб я змогла відстояти ваше право виховувати власних дітей, ми повинні довести, що ви це справді можете. То як, за три дні ви зможете прибрати? Вам це не складно? Я вірю, що у вас все вийде...». У цьому випадку сім'я розумітиме для чого вона це робить, а відповідно намагатиметься виконати заплановані дії.

У разі, коли робота із сім'єю проводиться в односторонньому порядку, тобто активно працює або сім'я, або соціальний працівник, то вдалий вихід з кризи може бути тільки тоді, коли рушійною стороною є сім'я.

4. Принцип неупередженого ставлення.

У нашому суспільстві так склалося, що людям легше побачити те, що лежить на поверхні, давати негативні оцінки, аніж аналізувати, чому сім'я опинилась у складному становищі. І хоча для соціального працівника важливо зібрати про клієнта якомога більше інформації, проте він не має вірити всьому, що говориться про нинішнього чи потенційного клієнта. Для налагодження добрих стосунків з клієнтом, необхідно виробити неупереджене ставлення до будь-якої категорії сімей, навчитися глибоко вивчати ситуацію та розуміти причини негараздів у родині.

У нашій практиці був такий випадок. *Односельці говорили таке про сім'ю: «Та вони лежні, яких світ ще не бачив, ні город не обро-*

бляють, ніде не працюють, живуть за рахунок виплат на дітей. У будинок страшно зайти, діти босими ногами по земляній підлозі бігають. Мати десь як піде собі гуляти, а діти маленькі сидять закриті в хаті, а як влізуть в електричну розетку чи підпалять хату? Дітей треба забрати, в інтернаті їм буде краще». Реально ж ситуація виглядала так: випускниця інтернатного закладу повернулася в хату, якій понад сто років. У будинку земляна підлога, впала внутрішня стіна, зовсім не було скла у вікнах. Вона, не маючи фаху маляра-штукатура, самотужки змурувала нову стіну, посклила вікна шматочками, склеєними скотчем, на земляній підлозі розстелила килим, який не закрив її цілковито. Меблі дуже старі, їх колись збирала мати із непотребу, викинутого іншими людьми. Одна стіна в хатині зроблена з нешліфованих дощок. Зробити такий будинок гарним всередині досить складно. Молода жінка – у декретній відпустці. Обробляє тільки частину городу, який скопує вручну, бо найняти техніку не має за що. Коли йде до магазину, дітей намагається із собою не брати, бо діти хочуть смачненького, а в неї бракує на це грошей. Хоч вона їм купує гостинці, але дешевенькі – маленькі льодяники або булочки замість шоколадки чи йогурту, яких просять дітлахи. Насправді, у цій ситуації жінку важко засуджувати, їй можна лише поспівчувати.

Соціальний працівник мусить уникати оцінок подій та фактів, що сталися в сім'ї. Він лише їх констатує. Наприклад, він може сказати: «Відбулася координаційна рада з охорони дитинства, де було прийнято рішення про вилучення у вас дітей. Мабуть, для цього були якісь підстави. Чи не змогли б ви сказати, чому так сталося». У цьому випадку немає оцінок «погано – добре», «жахливо», «нормальні» тощо. Фахівець лише описав подію, і для нього важливо знати, що з цього приводу думає сім'я. Бо якщо сама сім'я усвідомить, що є якісь проблеми і їй потрібна допомога, або щось необхідно змінювати в своєму житті, то це буде мотивацією сім'ї до змін. Якщо ж проблеми сім'ї будуть визначені лише соціальним працівником, то до змін буде прагнути швидше за все сам спеціаліст.

Соціальним працівникам також не варто протиставляти сім'ї із складними життєвими обставинами інші сім'ї, а тому не слід вживати в присутності родини слово «нормальні люди або нор-

мальні члени суспільства, нормальна ситуація і т.п.». Навіть якщо фахівець не каже сім'ї, що вони погані, то назвавши інших осіб нормальними, він робить опосередковану оцінку своїм клієнтам як «ненормальним», оскільки вони не такі, як ті нормальні, то значить вони – ненормальні.

5. Принцип доступності.

Цей принцип реалізується у тому, що соціальний ***працівник повинен бути максимально досяжний для сім'ї***. Це твердження викликає неоднозначні думки. Проте якщо соціальний працівник вважається партнером та людиною, яка фактично допомагає та захищає сім'ю, а в родини може виникнути ситуація, коли необхідно негайно прийняти важливе рішення або щось загрожуватиме життю і здоров'ю, чи вкрай потрібна психологічна підтримка саме в цю хвилину, сім'я повинна отримати допомогу саме тоді, коли це потрібно, а не у визначений трудовим розпорядком робочий час. Відтак робота соціального працівника дещо подібна до роботи лікаря: коли в тебе щось болить, ти можеш звернутися до лікарні цілодобово, а не чекати робочого часу поліклініки.

Інколи від того, як вчасно соціальний працівник може відповісти на запит клієнта, залежить те, наскільки вдало та швидко буде подолано складну життєву ситуацію. Соціальному працівникові важливо пояснити клієнту, що він працює в такий-то час, але якщо їй терміново потрібна допомога, тоді можна телефонувати на такий номер. У цьому разі добре мати різні телефони: ваш приватний телефон, номеру якого не знають клієнти, та мобільний робочий телефон.

Ось приклад. *Співробітники ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні працювали із сім'єю, яка мешкала у 35 кілометрах від районного центру. У цієї родини не було родичів та друзів. Батьки зловживали алкоголем понад 9 років. Одного разу о 23.30 соціальному працівнику зателефонувала 13-річна дівчинка, яка повідомила, що мама сильно напилася, стала надзвичайно агресивна, поводиться дивно і говорить, мовляв, їй щось увижається. Дитина боялася, вона замкнулася у своїй кімнаті, але мама пробує виламати двері. Нікого з дорослих дома не було. Повнолітній брат мав повернутися з роботи лише о першій годині ночі. Добратися швидко до сім'ї шансів не було. Тому соціальний працівник порадив дитині вилізти*

тихенько у вікно на вулицю і йти до голови села. Голова села допоміг дитині і ситуація обійшлася без негативних наслідків.

Клієнти можуть телефонувати не тільки тоді, коли їм потрібна допомога, а й якщо хочуть поділитися радісною звісткою. Наприклад: *ми працювали із сім'єю, де мама після випуску з інтернату майже десять років ніде і ніколи не працювала. У жінки було на утриманні четверо дітей. Ми намагалися її працевлаштувати й дали завдання обійти всі підприємства з метою пошуку роботи. Вона шукала вакантне місце понад чотири місяці. Згодом ми домовилися з керівництвом місцевої школи, що її тимчасово візьмуть на роботу прибиральницею, оскільки запідозрили, що жінка просто боїться працевлаштовуватися через те, що ніколи цього раніше не робила. Коли вона звернулася за нашою порадою до школи, то її взяли на роботу. У той день соціальний працівник цієї сім'ї взяв відгул. Тому клієнтка зателефонувала йому на мобільний телефон. Жінку переповняли почуття радості і щастя. Припустимо, що вона не змогла б зв'язатися із своїм соціальним працівником і пішла б ділитися радісною новиною до своїх друзів, які ще до того часу мали алкогольну залежність. Щоб могло статися? Швидше за все вони б запропонували їй відсвяткувати таку новину. І попередньо проведена робота з метою позбавлення сім'ї алкогольної залежності могла б бути зведена нанівець. А так соціальний працівник мав змогу пояснити обов'язки та правила поведінки на роботі, а також похвалити свою клієнтку, адже це був дуже позитивний і вирішальний крок у її житті.*

Принцип доступності також стосується ***надання інформації клієнтам у зрозумілій для них формі***. Потрібно усвідомлювати, що при спілкуванні з людиною необхідно враховувати її освіту, попередній досвід контактів з іншими структурами та організаціями, мову її спілкування (українська, російська, діалекти тощо), навіть слід звернути увагу на характер і темперамент. Мова спеціаліста повинна бути максимально трансформована і наближена до мови клієнта. Обов'язково необхідно мінімізувати вживання термінів та професіоналізмів, а якщо їх уникнути неможливо, то детально пояснювати, що вони означають. Якщо клієнт не розумітиме мови спеціаліста, то він почуватиме себе некомфортно, а отже, є загроза, що людина уникатиме спілкування із соціальним працівником.

У нашому досвіді був випадок, коли *ми супроводжували сім'ю майже рік, а потім довелося замінити соціального працівника. Раніше клієнтка почувалася дуже розкуто, але коли жінка почала спілкуватися із новим соціальним працівником, то через п'ять хвилин вона попросила перейти на російську мову. З часом стало очевидно, що клієнтка все одно погано розуміє працівника. Проблема полягала в тому, що спеціаліст говорив чистою літературною українською або російською мовою, а клієнтка розмовляла на суржику, і їм потрібен був час, аби призвичаїтися до мови одне одного.* Завжди необхідно пам'ятати, що ми працюємо заради клієнтів, а не вони приходять заради нас, а отже, ми повинні зробити все, щоб вони почували себе комфортно і впевнено.

6. Принцип конфіденційності.

Соціальна робота з сім'ями потребує делікатності, адже іноді у процесі роботи зачіпаються відомості, розголошення яких може завдавати серйозної шкоди особам.

Якщо у соціального працівника із сім'єю налагоджена гарна тісна співпраця, то члени родини діляться із фахівцем своїми проблемами, радощами, таємницями. Потрібно пам'ятати: особиста інформація про дитину та членів її сім'ї є закритою і може бути надана іншій стороні лише у випадках, передбачених законодавством і в разі загрози життю та здоров'ю дитини. Інформація про клієнтів може розголошуватися лише з їхньої письмової згоди. Конфіденційність дає змогу клієнту почуватися з вами безпечно і захищено. У разі втрати довіри клієнта до соціального працівника через порушення цього принципу, можна говорити про необхідність заміни фахівця, який працює із родиною, адже є загроза втрати і співпраці.

Також обережно слід поставитися до використання інформації, що може зашкодити одному з членів сім'ї або посварити між собою родину. Часто хтось із членів сім'ї розповідає про поведінку іншого, про якийсь вчинок тощо, але оперування цими фактами може в майбутньому зашкодити інформатору. Наприклад: якщо в сім'ї чоловік постійно б'є дружину і одного разу вона про це розповіла соціальному працівникові, але просила чоловіку нічого не казати, то в такому випадку проводити роботу з профілактики насильства в цій сім'ї необхідно в такий спосіб, щоб не спровокувати чоловіка на бійку з дружиною. Можна використати тести про схильність

до насильницьких дій, але нехай їх заповнює лише чоловік, щоб коли соціальний працівник зробить висновок про те, що в клієнта є нахили до насильства, то останній не зможе звинуватити жінку, що це виявилося завдяки їй. Або організувати тренінги для сімей з відповідального батьківства, запросити у них взяти участь сім'ї, де є насильство і присвятити одну-дві сесії саме цим питанням. А також необхідно надати жінці інформацію про її права та можливості щодо свого захисту. Але говорити відкрито чоловіку, що жінка вам по секрету сказала про те, що він її б'є – не можна.

Те саме стосується і інформації, отриманої від дітей: ніколи в розмові з дорослими не можна оперувати даними, що надали діти, а тим паче наголошувати на тому, що це саме діти про це говорять, особливо якщо інформація негативного змісту. Бо невідомо, як поставляться дорослі до того, що розповідають діти соціальному працівникові.

7. Принцип свободи вибору.

Клієнт повинен мати право вибору остаточного рішення. Цей принцип починає працювати від першої зустрічі соціального працівника і клієнта, коли останній приймає рішення про співпрацю, та продовжує діяти протягом усього соціального супроводу. Цей принцип проявляється в тому, що за клієнтом завжди залишається право прийняти або відмовитися від запропонованих соціальним працівником послуг. Навіть якщо спеціаліст впевнений у необхідності тієї чи іншої послуги, а клієнт не розуміє, для чого йому це (наприклад: лікування від алкоголю), соціальний працівник не має права тиснути на людину або приймати рішення в односторонньому порядку. Останнє слово завжди залишається за клієнтом.

Соціальний працівник має знати, що сім'ї як клієнту соціальної роботи притаманні такі ***особливості***.

1. Практично всі сучасні соціальні і індивідуальні проблеми якось представлені в суспільстві, у сім'ї або певною мірою стосуються її.

2. Проблеми окремих членів сім'ї — це завжди проблеми сім'ї в цілому і навпаки. Наприклад, проблема конфліктного і невстигаючого в навчанні учня може бути пов'язана з невротичністю батьків або слабким піклуванням батьків про дитину через їхній антисоціальний спосіб життя. Або, скажімо, втрата роботи може

прямо відбитися не тільки на матеріальному статусі сім'ї безробітного, а й на психологічному кліматі в сім'ї, відносинах між батьками та дітьми, психічному здоров'ї всіх її членів.

3. Робота з членами сім'ї, які потребують допомоги, як правило, передбачає роботу з іншими членами сім'ї, блокування тих сторін їхніх стосунків, що обтяжують стан клієнта, вимагає зміцнення і підтримки тих факторів, які позитивно діють на клієнта. Це особливо потрібно при наданні соціальної допомоги дітям. Реабілітація дітей і підлітків з послабленими сімейними зв'язками має супроводжуватися реабілітацією сімей, відновленням їхньої властивості бути сприятливим середовищем для виховання і розвитку дитини. Реабілітація дитини-інваліда, відповідно, пов'язана з адаптацією дорослих до життя з нею та підготовкою усіх членів сім'ї до забезпечення соціального функціонування дитини з обмеженими можливостями.

4. Сім'я — закрита система. Не всі сторони її життя доступні для спостереження, тому справжня причина сімейної дисгармонії і усвідомлення цього її членами можуть не співпадати. Робота з сім'єю потребує багато часу і передбачає уважні спостереження та діагностику.

5. Потрібно пам'ятати, що соціальний працівник не може вирішити проблеми, він може лише допомогти клієнту (тобто сім'ї чи окремим членам) у її вирішенні. Допомога соціального працівника полягає в тому, щоб сприяти усвідомленню клієнтом сутності проблеми та розгляду різноманітних сценаріїв її вирішення.

6. Сім'я автономна у своїй життєдіяльності і має право вибирати різновид взаємодопомоги, методи виховання дітей тощо. Втручання в сімейні стосунки бажане лише після прохання клієнтів. Винятком може вважатися ситуація, коли існує безпосередня загроза фізичному, психічному здоров'ю або життю когось із членів сім'ї.

7. Головною метою соціального працівника при наданні соціальної допомоги сім'ї є, перш за все, інтереси членів сім'ї, а не абстрактні інтереси суспільства і держави. Допомога надається не для того, щоб підвищити народжуваність, забезпечити робочу силу в майбутньому, а для того, щоб допомогти існуванню реальних сімей, забезпечити розвиток і виживання реальних дітей.

Соціальна робота із сім'ями, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, спирається на низку принципів, зокрема: доброзичливості, співчуття і розуміння; довіри; партнерства, співпраці і діалогу; неупередженого ставлення; доступності; конфіденційності; свободи вибору.

Працюючи із сім'єю, фахівець має знати певні особливості сім'ї як клієнта соціальної роботи, у тому числі усвідомлювати, що сім'ї – це закрита система, автономна у своїй життєдіяльності. Зміни в сім'ї мають розпочатися із усвідомлення нею потреби у вирішенні певної проблеми.

1.4. Навички, які потрібні соціальним працівникам для роботи із сім'ями

Практика соціальної роботи ґрунтується не тільки на загальних і специфічних знаннях, якими мають володіти соціальні працівники, а й на нормах професійної етики та на діях, які виконуються автоматично (табл. 1.1). Соціальні працівники мають володіти тими навичками, які сприятимуть підвищенню ефективності їх роботи з представниками різних уразливих груп населення.

Таблиця 1.1. ***Знання, вміння та цінності соціального працівника***

Знання	Вміння	Цінності
• психологія, • соціологія, • медицина, • законодавство та правові аспекти соціального захисту, • теорії та методи соціальної роботи, • соціальна робота з конкретними групами клієнтів	• спілкування та надання інформації, • оцінювання потреб, • представництво інтересів, • підвищення можливостей, • сприяння розвитку, • створення «мережі допомоги», • керівництво процесом допомоги	• підтримка людини, коли вона стає вразливою, • унікальність людини, • прийняття відмінностей та різноманітності, • повага до людей, • самовизначення, • залучення, інтеграція, включення у суспільне життя, • віра у здатність людини до змін

Науковці запропонували кілька класифікацій навичок соціального працівника. Наприклад, окремі дослідники виділяють такі навички, як:

– комунікативні (міжособистісна комунікація з клієнтами, дітьми, колегами та іншими; вербальна і невербальна комунікація);

– з проведення оцінки та складання плану (збір та аналіз інформації для проведення комплексної оцінки; складання прозорого плану та укладання договору із сім'єю на основі проведеної оцінки; регулярний перегляд та оцінка виконання плану);

– входження в сім'ю та встановлення контакту (пряма робота з клієнтом; співпраця з колегами та іншими спеціалістами; перегляд та внесення змін до плану в разі необхідності);

– ведення документації (ведення особової справи, файлу клієнта, написання звітів і листів);

– спроможність працювати як член організації (знання та розуміння місії, мети, завдань політики, процедур організації; представництво організації);

– здатність співпрацювати з колегами та іншими спеціалістами (розвиток та підтримка ефективної співпраці; обмін ідеями та інформацією);

– самоорганізації (планування своєї роботи та часу; самоосвіта та самоаналіз);

– використання супервізії;

– відкритість до навчання;

– професійні цінності та переконання (знання та розуміння професійної етики соціального працівника; готовність до підвищення кваліфікації);

– спроможність використовувати теорію на практиці (знання і розуміння теорії соціальної роботи; використання відповідних теоретичних знань у практичній роботі).

Розглянемо кілька навичок, важливих для здійснення соціальної роботи із сім'ями, які опинились у складних життєвих ситуаціях.

1. Навички мотивування клієнтів до змін.

Процес мотивування клієнтів до позитивних змін складний і часом доволі тривалий, який, насамперед, вимагає від соціаль-

ного працівника неабиякої віри в те, що сама сім'я і ситуація в ній справді можуть змінитися на краще.

Уже перший візит соціального працівника в сім'ю можна розглядати як спонукання сім'ї до змін і початок пошуку можливостей для покращення ситуації, в якій вона опинилась.

У тому разі, якщо сім'я не усвідомлює всіх наслідків, до яких може призвести теперішнє становище сім'ї, соціальний працівник повинен чітко їх пояснити й пересвідчитися, що члени сім'ї їх зрозуміли. Серед можливих наслідків хотілося б виокремити такі:

– розлучення дітей з батьками, перебування у притулку або інтернатному закладі негативно впливають на психіку та розвиток дітей у цілому. Адже діти дуже страждають і часто звинувачують себе у тому, що з ними трапилось;

– батьки можуть бути позбавлені батьківських прав і за рішенням суду не зможуть бачитися зі своїми дітьми;

– у разі позбавлення батьків їхніх прав діти можуть бути усиновлені в інший регіон України або за кордон, і батьки ніколи не дізнаються про місце перебування та долю своїх дітей.

З іншого боку, соціальний працівник також повинен продемонструвати батькам іншу перспективу розвитку подій у тому разі, якщо сім'я спробує змінити своє життя на краще. Надзвичайно важливо при цьому, щоб члени родини відчули готовність соціального працівника підтримати й допомогти їм. Разом із тим соціальний працівник не повинен давати сім'ї невиправданих надій, запевняти сім'ю, що відтепер все буде добре, що найближчим часом їхнє життя перетвориться на квітучий сад. Спеціаліст має змалювати сім'ї реальні перспективи, зокрема й можливі труднощі, але запевнити її, що він, з свого боку, готовий до співпраці з родиною й докладатиме всіх зусиль, аби її підтримати у прагненні змінитися.

У разі, якщо в одного або кількох членів сім'ї (матері, батька) наявна залежність від алкоголю або інших речовин, першою дією повинно бути мотивування людини на лікування. Особам, які мають певні залежності, складно адекватно оцінити свої можливості, розрахувати час, необхідний для виконання тих чи інших запланованих дій. Іноді вони беруть на себе зобов'язання,

які не спроможні виконати. Тому докладені соціальним працівником зусилля можуть виявитися марними. Немає універсального рецепту, яким чином вмотивувати людину із залежністю на лікування. Основним у соціальній роботі з будь-якою категорією клієнтів, у тому числі й залежними особами, є індивідуальний підхід. Є люди, для яких мотивом до лікування може бути бажання зберегти дитину (дітей) у сім'ї, для інших – це може бути страх втратити здоров'я, а на декого може вплинути приклад іншої (знайомої) людини, яка змогла подолати залежність. Завдання соціального працівника знайти саме той підхід, який вплине на конкретного клієнта.

Одним з важливих елементів мотивування сім'ї до змін є вміння соціального працівника переорієнтувати її з проблемного поля у поле задоволення потреб сім'ї задля найкращих інтересів дитини. Сім'ї, в яких існує ризик передачі дітей до інтернатних закладів, як правило, стикаються з необхідністю вирішити не одну, а цілий комплекс проблем.

У жодному разі не можна казати дітям, що їх батьки погані. Яка б складна ситуація не була б у сім'ї, якби не поводили б себе батьки: пили, не прибирали будинок, не працювали тощо, не слід висловлюватися, мовляв, соромно мати таких батьків, вони заслуговують осуду тощо. Для дітей – це найдорожчі люди, і потрібно поважати почуття дитини та підтримувати любов до батьків. Любов дітей і батьків – це успішна мотивація сім'ї до змін, можна подолати найскладніші обставини в сім'ї, якщо збережена батьківська любов та є прагнення залишити дітей у сім'ї.

Соціальному працівникові не слід маніпулювати сім'єю, пропонувати їй невеликі подаруночки у вигляді гуманітарної допомоги в обмін на виконання нею певних вимог фахівця. Принцип «Ти мені – я тобі!» не є гарним помічником у роботі із сім'єю. Завдання спеціаліста виробити у сім'ї мотивацію до змін, і допомогти клієнту зрозуміти, чому саме необхідно здійснити ті чи інші дії. Адже позитивні зрушення тільки тоді мають шанс стати стійкими, коли вони усвідомлюються сім'єю.

Слід зазначити, що сім'ї інколи займають споживацьку, пасивну позицію, розраховуючи на те, що хтось має вирішити всі їхні проблеми: домовитися про виділення матеріальної допомоги від

райдержадміністрації, оформити для сім'ї соціальні виплати, переконати відповідні служби не відключати світло через несплату, влаштувати на роботу або навчання тощо. Мета роботи соціального працівника полягає в тому, щоб надати відповідну допомогу сім'ї у подоланні труднощів. Але сім'я повинна займати активну позицію і брати на себе певну відповідальність за вирішення тих чи інших питань. Тому соціальному працівнику необхідно перевести сім'ю з пасивної (очікувальної) позиції в активну. Важливо, щоб спеціаліст, який працює із сім'єю, допоміг їй побачити свої власні ресурси для подолання труднощів та проблем. Для цього можна використати кілька прийомів.

Ми зробимо це разом. Для того, щоб родина повірила у те, що вона має ресурси для подолання кризи, соціальний працівник повинен складати план разом із сім'єю і відповідальність за виконання того чи іншого завдання розподіляти між собою і членами сім'ї.

Наприклад, розглянемо таку ситуацію: *у сім'ї тривалий час було відсутнє світло через те, що вона мала велику заборгованість і не мала чим її погасити. Проте батько і мати офіційно працюють. Соціальний працівник запропонував сім'ї такий план дій: батьки повинні взяти довідки з місця роботи, а також домовитися зі своїми роботодавцями про те, що з їхньої зарплатні щомісяця відраховуватиметься певна сума для погашення заборгованості за світло. Соціальний працівник, зі свого боку, взяв на себе зобов'язання домовитися з керівництвом управління електричних мереж стосовно підключення світла на умовах поступового погашення заборгованості сім'єю відповідно до складеного графіка погашення.*

Сім'я здатна зробити це самостійно. Іноді соціальному працівнику може видатися, що певну роботу він виконає швидше й краще за сім'ю. Адже деякі сім'ї перебувають у кризовій ситуації протягом тривалого часу і тому в них можуть бути втрачені окремі соціальні навички. До того ж осуд, який існує в суспільстві щодо таких сімей, також відіграє свою роль і часто є причиною закритості (ізольованості) сім'ї від суспільства. Однак завдання соціального працівника полягає в допомозі у відновленні або набутті сім'єю необхідних соціальних навичок. Тому важливо,

щоб соціальний працівник спонукав сім'ю самостійно виконати ту чи іншу дію. Наприклад, він може дізнатися, які документи необхідно зібрати батькам для того, щоб влаштувати дитину в дитячий садок, до кого саме звернутися в садку і коли, а також домовитися з керівництвом про те, що до нього прийде клієнт, який знаходиться під супроводом. Після цього надати цю інформацію сім'ї і повідомити, що сім'я повинна самостійно зібрати необхідні папери, пройти медичний огляд, визначити день і відвідати дитячий садок.

Радіємо разом. Для сімей, які опинились у складних життєвих обставинах, навіть невеликі позитивні зрушення і результати є суттєвим кроком на шляху до покращення ситуації. Тому соціальний працівник повинен вміти помічати ці зміни, підкреслювати їх і радіти разом із сім'єю. Адже це додає сім'ї впевненості в тому, що їхня ситуація не є безнадійною, що вони можуть подолати труднощі.

2. Навички активного слухання.

Важливим компонентом у роботі соціального працівника з сім'єю, яка опинилась у складних життєвих обставинах, є використання навичок активного слухання.

Активне слухання складається з чотирьох компонентів:

– *співчуття, співпереживання* – прагнення зрозуміти того, хто говорить (у даному випадку, сім'ю), побачити ситуацію з його точки зору, а не з точки зору минулого досвіду соціального працівника, сталих стереотипів, які існують у суспільстві або персональних переваг того, хто слухає (соціального працівника);

– *прийняття, визнання* цінності іншої людини – з точки зору турботи про благополуччя інших;

– *узгодженість* – якість, що містить у собі відкритість та щирість слухача;

– *завершеність* – якість, яка фокусується на специфіці та уникненні невизначеності, допомозі тому, хто говорить, концентруватися на реальній проблемі.

Для того, щоб бути активним слухачем, соціальний працівник повинен:

– припинити говорити, оскільки коли людина говорить, вона не слухає;

– дивитися в очі співрозмовнику, адже саме таким чином можна продемонструвати свій інтерес та увагу до того, що говорять члени сім'ї, показати, що він чує і бачить їх;

– демонструвати відповідну мову жестів. Наприклад, трохи нахилитися до співрозмовника, кивати головою на знак того, що соціальний працівник розуміє, про що говорить сім'я. Така поведінка соціального працівника заохочує того, хто говорить, до подальшого спілкування;

– уникати відволікаючих дій, демонструючи тим самим, що соціальний працівник зосереджений саме на словах, які йому говорять. Якщо, наприклад, соціальний працівник, розмовляючи із сім'єю, одночасно поглядає на годинник або у вікно або зосереджений на тому, щоб дослівно записати всі слова, які йому говорять, сім'я може подумати, що соціальному працівникові нецікаво або він взагалі не слухає;

– ставити запитання на уточнення. Таким чином, соціальний працівник демонструє, що він зацікавлений і справді слухає того, хто говорить;

– не перебивати, адже якщо соціальний працівник постійно перебиватиме співрозмовника, то той може вирішити, що його не бажають слухати і все, що він говорить, є не суттєвим;

– спокійно обмінюватися ролями під час розмови. Активне слухання передбачає плавний перехід від ролі слухача до ролі того, хто говорить;

– помічати почуття. Фрази типу «Я розумію, як Вам важко говорити про це…», «Я розумію Ваш стан…» – демонструють співрозмовнику, що соціальний працівник співпереживає, не засуджує, не зневажає його.

Ще один з прийомів активного слухання, який соціальний працівник може використати під час розмови із сім'єю, – це перефразування. Він полягає в тому, що соціальний працівник переказує зміст почутого від клієнта за допомогою інших слів, іншої побудови фраз тощо, але із збереженням суті. Таким чином соціальний працівник демонструє, як він зрозумів клієнта. Перефразування, як це не дивно, необхідно використовувати саме тоді, коли мова співрозмовника здається зрозумілою (якщо висловлювання уривчасті й заплутані, краще користуватися при-

йомом з'ясування, уточнення), адже воно допомагає не притупитися нашій увазі. При перефразуванні доречно дотримуватися таких правил:

– перефразування можна розпочати такими фразами: «Якщо я правильно Вас розумію, то....», «Іншими словами, Ви вважаєте, що...», «Виправте мене, якщо я помиляюсь, але...»;

– при перефразуванні необхідно орієнтуватися на зміст сказаного, а не на емоції, якими воно супроводжується;

– не варто перефразовувати всі висловлені думки клієнта. Важливо підкреслити головне своїми словами;

– не слід перебивати співрозмовника: перефразування є доцільним, коли той, хто говорить, зробив паузу.

Іноді у соціального працівника може виникнути бажання «допомогти» співрозмовнику (члену сім'ї) закінчити за нього вислів. Навіть якщо соціальний працівник напевне переконаний, що він правильно розуміє, про що намагається сказати йому людина, не треба закінчувати речення замість співрозмовника. Важливо дати людині можливість самостійно висловити свою думку, адже це, з одного боку, допомагає їй самій усвідомити свою думку, а з іншого, соціальний працівник зможе почути, як члени сім'ї висловлюють свої думки і ставлення до тієї чи іншої ситуації.

Власне, завдання соціального працівника – вислухати сім'ю. Більшість клієнтів мають проблеми, які можна вирішити через психологічні консультації, і тому для них важливо озвучити та обговорити свої проблеми, адже озвучене – це вже наполовину вирішене питання. Якщо ж спеціаліст під час свого візиту не дає сім'ї «відкрити рота», а лише сам розповідає, що і як треба зробити, то навряд чи сім'я так і зробить. Невміння вислуховувати і чути клієнта часто призводить до невиконання ним плану роботи й порушення умов договору про співпрацю. Адже це було не завдання сім'ї, а спеціаліста, а раз йому треба, то нехай він і робить. З клієнтом повинен відбуватися діалог, а не монолог, і роль лідера в цій розмові слід віддати клієнту.

Не менш важливим, ніж розуміння слів та думок співрозмовника, є вміння розуміти його почуття та продемонструвати це. Для цього соціальний працівник може використовувати прийом, який називається «віддзеркалення почуттів». Суть його полягає

в тому, що спеціаліст «повертає» співрозмовнику те, що почув від нього, зосереджуючись при цьому на його почуттях. «Віддзеркалення почуттів» допомагає тому, хто говорить – він краще усвідомлює свій емоційний стан, що є необхідним для подолання будь-якої складної ситуації, розв'язання будь-якої проблеми.

Також цей прийом важливо використовувати у випадках, коли слова співрозмовника не співпадають з його справжніми почуттями. Так, наприклад, мама може говорити соціальному працівнику: «Мені байдуже, чи ходить син до школи, чи ні! Йому вже 16 років. Це його життя, він прийняв таке рішення! Нехай росте неуком, якщо йому це подобається». Проте в її інтонаціях, жестах соціальний працівник може побачити схвильованість, розгубленість і безпорадність. У такому випадку спеціаліст має допомогти мамі усвідомити свій стан задля того, щоб потім спільними зусиллями знайти рішення цієї проблеми. Тому він може сказати матері: «Мені здається, що Вас дуже сильно хвилює й бентежить ця ситуація».

При віддзеркаленні почуттів акцент слід робити не на змісті повідомлення, як при перефразуванні, а на емоційному стані співрозмовника. Віддзеркалюючи почуття співрозмовника, ми показуємо йому, що розуміємо його стан. При цьому бажано уникати категоричних формулювань типу: «Я переконаний, що Ви стурбовані». Разом із тим у своїх висловлюваннях спеціалісту слід враховувати інтенсивність почуттів співрозмовника: «Ви дуже схвильовані» (дещо, сильно, надзвичайно тощо).

Ще одним важливим елементом активного слухання є вміння соціального працівника розуміти невербальні прояви, так звану «мову жестів та поз» співрозмовника. Фраза клієнта: «Так, я погоджуюсь з тим, що Ви кажете, і готовий до співпраці» й складені на грудях руки і перехрещені ноги (закрита поза) навряд чи говорять про те, що клієнт справді відкритий до діалогу, поділяє думку соціального працівника і співпрацюватиме з ним. Демонстративно-нахабна поведінка може свідчити про те, що членам сім'ї соромно за стан, в якому вони опинились, постійне перебирання пальцями окремих речей, ходіння по кімнаті може говорити про схвильованість або роздратованість людини. З іншого боку, міміка та жести самого соціального працівника по-

винні відповідати його словам. Інколи людина говорить одне: «Я вас розумію, вам співчуваю», а на її обличчі відображаються інші почуття та емоції: зневага, осуд, жах, незадоволення, здивування. Тому соціальному працівнику необхідно навчитися контролювати свою міміку та жести. Особливо це стосується випадків, коли ви приходите в брудне житло з виразним неприємним запахом, у такому випадку важко стриматися від того, щоб не скривитися та не затулити носа, але робити цього фахівцю не слід. Адже якщо говорити одне, а показувати інше, то навряд чи сім'я зможе довіряти соціальному працівнику.

Слід також наголосити на тому, що соціальний працівник не повинен перетворювати розмову з членами сім'ї у допит. Важливіше виявляти своє щире зацікавлення життям сім'ї, ніж прагнути зібрати якомога більше інформації задля заповнення необхідної документації на сім'ю. Слід розуміти, що людині, яка з вами спілкується, не дуже приємно, якщо при ній фахівець щось постійно пише. Наразі інформацію про склад сім'ї, роки народження тощо можна отримати, наприклад, у сільській раді, лікарні, службі у справах дітей і інших установах. А всі необхідні записи краще зробити, повернувшись в офіс. А при спілкуванні з родиною краще слухати та запам'ятовувати.

Можна виділити кілька основних різновидів запитань:

– відкриті – це запитання, на які неможливо відповісти однозначно. Вони, як правило, починаються словами: «Що?», «Як?», «Коли?», «Чому», «Хто?» та ін. Наприклад: «Як сталося, що Ви втратили роботу?», «Коли Ви вперше помітили, що дитина говорить Вам неправду?», «Хто з родичів Вам допомагає? До кого Ви можете звернутися у разі потреби?», «Які соціальні виплати Ви отримуєте?»;

– закриті – запитання, на які можна відповісти лише «Так» або «Ні». Наприклад: «Чи перевіряєте Ви домашні завдання дітей?», «Ви стоїте на обліку у службі зайнятості?», «Чи хотіли б Ви поїхати до дитини у притулок?»;

– запитання на уточнення – як правило, вони починаються зі слів: «Ви маєте на увазі...», «Чи правильно я розумію, що...».

На початку розмови має сенс задавати відкриті запитання, адже саме вони допоможуть соціальному працівнику зібрати яко-

мога більше інформації про сім'ю і краще зрозуміти її ситуацію. Але якщо таких запитань буде надто багато, то розмова може перетворитися на допит і викликати роздратування у членів сім'ї. Окрім того, відкриті запитання повинні бути сформульовані доволі чітко: питання мають бути відкриті, але не розмиті!

Відповіді на відкриті запитання дозволять спеціалісту звузити тему розмови. При потребі соціальний працівник повинен задавати питання на уточнення.

Наприкінці розмови, коли контакт більш-менш вже налагоджено, соціальний працівник може використати закриті запитання.

Також слід зауважити, що, окрім з'ясування потреб клієнта та його бачення ситуації, вміння задавати запитання допомагає у вирішенні цілого ряду інших задач. Наприклад, задати доречне запитання під час встановлення контакту означає зробити крок назустріч довірливим стосункам із клієнтом.

Отже, навички активного слухання є надзвичайно важливими в побудові діалогу між соціальним працівником і сім'єю, яка опинилась у складних життєвих обставинах. А це в свою чергу є одним із чинників встановлення довірливих, партнерських стосунків між соціальним працівником і сім'єю, а також мотивування сім'ї змінити ситуацію, в якій вона опинилась, на краще.

> Соціальні працівники, які допомагають сім'ям, що перебувають у складних життєвих ситуаціях, повинні володіти різнопланові навичками – комунікативними, управлінськими, адміністративними тощо.
>
> Надзвичайно важливими є навички мотивування клієнтів до змін та навички активного слухання (слухати, чути, бачити і вміти це продемонструвати клієнту).

РОЗДІЛ 2

ТЕХНОЛОГІЇ РОБОТИ ІЗ СІМ'ЯМИ, ЯКІ ОПИНИЛИСЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

Цей розділ знайомить із загальним оглядом технологій соціальної роботи із сім'ями, що опинились у складних життєвих обставинах, та аналізує деякі окремі технології, зокрема:

– етапи соціального супроводу родини, їх зміст та значення ;

– особливості здійснення короткочасної соціально-терапевтичної консультативної роботи;

– специфіку проведення мережевих зустрічей та роботу з оточенням сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

2.1. Загальний огляд технологій соціальної роботи із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах

Основною технологією соціальної роботи із сім'ями (зокрема, з тими, в яких існує ризик вилучення дітей) є **соціальний супровід** таких сімей. Це оптимальний спосіб для здійснення соціальної підтримки сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, оскільки передбачає тривалу в часі, професійну, всебічну допомогу. Соціальний супровід, згідно із Законом України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» – робота, спрямована на здійснення соціальної опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

У межах технології соціального супроводу сім'ї виділяють:

1) *соціальну опіку* – представлення працівником соціальної служби інтересів сім'ї (чи її члена) в органах влади, різних установах;

2) *соціальний патронаж* —надання соціальних послуг (переважно за місцем проживання) індивідуальним клієнтам і групам

ризику, який полягає у постійному соціальному нагляді, регулярному відвідуванні їх житла соціальними та іншими працівниками, надання їм необхідної економічної, соціально-побутової, лікувально-профілактичної допомоги;

3) *соціальну допомогу* сім'ї – передбачає надання соціальними службами, кризовими центрами, соціальними працівниками соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги».

Технологія соціального супроводу має багато схожого з відомою у соціальній роботі методикою «ведення випадку», адже вона є тривалою у часі і застосовується стосовно конкретної сім'ї. Вибір методів та заходів у процесі здійснення соціального супроводу сім'ї повинен ґрунтуватися на індивідуальному підході, з урахуванням усіх суттєвих обставин функціонування сім'ї.

Соціальний супровід сім'ї, яка потребує допомоги, має такі етапи: 1) підготовчий (вивчення ситуації, встановлення контакту і знайомства, діагностика, планування); 2) реалізація (безпосереднє надання послуг, інтервенція); 3) підсумковий (оцінка і припинення, стабілізація, згортання).

Здійснення соціального супроводу дисфункціональних сімей має певні особливості:

– він потрібен усім різновидам сімей, але повинен брати до уваги кризовість сімейної ситуації, екстремальність умов життя сім'ї; здійснюватися групою фахівців;

– соціальний супровід повинен здійснюватися тільки з урахуванням результатів вивчення ситуації в сім'ї, ретельної перевірки її обставин, стосунків, виявлення порушень прав дитини та інших членів сім'ї в родині з їх подальшою соціальною опікою;

– до допомоги сім'ям, де є факти зловживання алкоголем, вживання наркотичних речовин, є підозра щодо скоєння насилля над дітьми, крайній рівень зубожіння, необхідно залучати різних фахівців;

– особливої уваги у процесі соціального супроводу вимагають сім'ї, де є діти з проявами асоціальної поведінки, схильні до бродяжництва; безвідповідальне батьківство. Неповні сім'ї можуть потребувати допомоги, пов'язаної із компенсацією функцій одного з батьків;

– соціальний супровід повинен включати просвітницьку роботу щодо умов, необхідних для виховання і розвитку дитини, щодо прав та обов'язків членів сім'ї у випадку, коли вони порушуються чи не виконуються, навчання і контроль за дотриманням прав і виконанням обов'язків;

– соціальний супровід сім'ї повинен поєднуватися із соціальною реабілітацією окремих членів родини, профілактикою та обслуговуванням сімей, але не зводитися до них; це є комплекс послуг;

– критерієм неефективності супроводу є рецидиви порушень прав членів сім'ї, асоціальні прояви у поведінці, деліквентна і девіантна поведінка членів сім'ї. Критерієм ефективності – перехід сім'ї з клієнта супроводу до клієнта обслуговування і профілактики;

– необхідною є розроблення змісту технологій супроводу різних типів неблагополучних сімей на основі визначення типових проблем сімей;

– спеціаліст соціальної роботи не може вирішити проблему; він може допомогти клієнтам упоратися з нею.

Таким чином, соціальний супровід – цілеспрямована діяльність соціальних працівників щодо створення необхідних умов для оптимального функціонування сім'ї та гармонійного розвитку дитини.

Інший важливий напрям роботи із дисфункціональними сім'ями – це **сімейне консультування**, тобто консультування, в якому спеціаліст із сімейних відносин або соціальний працівник залучається до вирішення сімейних проблем, та шляхом надання консультацій сприяє відновленню потенціалу сім'ї та окремих її членів до покращення сімейних відносин та здатності самостійно вирішувати подібні проблеми у майбутньому. Таке консультування ставить за мету спільне з консультантом вивчення запиту клієнта для зміни рольової взаємодії у його сім'ї й забезпечення можливостей особистісного зростання.

Найчастіше під час сімейного консультування обговорюються: складнощі у стосунках батьків з дітьми, труднощі у спілкуванні, подружні проблеми, переживання розлучення (прощання) з партнером тощо.

Однією з ключових технологій соціальної роботи із сім'ями є **побудова підтримуючих мереж .** Мережі – це формальні чи неформальні зв'язки людей чи організацій, які можуть поділяти між собою ресурси, обмінюватися навичками, інформацією, знаннями тощо. Вони можуть бути позитивними чи негативними відповідно до того, як вони впливають на особу. Наприклад, людина, яка вживає наркотики, включена в мережу, яка дозволяє їй знаходити та купувати наркотики, підтримувати стосунки з іншими споживачами наркотиків тощо. Очевидно, що це приклад негативної мережі, частина якої існує нелегально. Але коли наркозалежна особа прийме рішення про необхідність лікування та реабілітації, вона має знайти та налагодити стосунки зі складовими елементами іншої системи чи мережі, яка зможе допомогти їй у досягненні мети. Це можуть бути родичі чи друзі, соціальні працівники, лікарі, лікарня чи реабілітаційний центр, програма підтримки людей, що мали залежність, група самодопомоги тощо.

Тому завдання соціального працівника полягає у створенні та посиленні позитивних, підтримуючих мереж, мобілізації їх ресурсів на користь клієнта та знаходженні людей чи організацій, які зможуть бути ефективними в допомозі клієнту досягти бажаної мети. Очевидно також, що клієнти соціальної роботи, більшість з яких належить до бідних прошарків або маргінальних чи проблемних груп, мають обмежені соціальні мережі в порівнянні, наприклад, з представниками вищих класів, які мають можливість підтримувати тісні стосунки з друзями чи колегами в інших містах та інших країнах, що часто значно збільшує їх можливість доступу до різноманітних ресурсів, насамперед інформаційних, та створює сприятливі можливості для розвитку чи досягнення бажаних змін.

Соціальні працівники, допомагаючи сім'ям, які опинились у складних життєвих ситуаціях, у своїй роботі спираються на певні соціальні технології, які являють собою сукупність методів, прийомів і засобів діяльності соціального працівника в конкретній ситуації.

Найбільш поширеними технологіями є: соціальний супровід сімей (ведення випадку), консультативна робота, формування підтримуючих мереж сім'ї.

2.2. Соціальний супровід сімей

Соціальний супровід має низку етапів, кожному із яких властиві певні особливості та прийоми (схему ведення випадку сім'ї, яка була відпрацьована в ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні наведено в Додатку Б). Розпочинається він з моменту звернення потенційного клієнта або його направлення чи надходження інформації про дисфункціональну родину.

1. Підготовчий етап (первинне обговорення).

Після надходження інформації про сім'ю, яка потенційно потребує соціального супроводу, фахівці соціальної служби повинні детально обговорити отриману інформацію і визначити того працівника, який здійснюватиме супровід сім'ї в подальшому.

При визначенні соціального працівника враховуються такі чинники:

– навантаження кожного соціального працівника (досвід ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні засвідчує, що соціальний працівник, який працює на районному рівні, може супроводжувати не більше десяти сімей, оскільки частина з них мешкає на певній відстані від районного центру, відтак візити до родини займають чимало часу);

– місце проживання сім'ї (слід враховувати те, чи мешкає родина в тому населеному пункті, де вже є клієнти, що перебувають під соціальним супроводом певного спеціаліста. Більш доцільно закріплювати за соціальним працівником сім'ї, які проживають в одному або сусідніх селах);

– досвідченість соціального працівника (сім'ї, які потребують соціальної допомоги, можуть перебувати на різних етапах кризи і потребуватимуть втручання в сім'ю неоднакової складності. Тим сім'ям, які переживають глибоку чи хронічну кризу, ефективніше допоможуть досвідченіші фахівці);

– спеціалізація соціального працівника (скажімо, один соціальний працівник ефективно працює із сім'ями, які мають окремі залежності (алкогольну або наркотичну), а інший – спеціалізується на роботі із сім'ями, в яких порушені батьківсько-дитячі стосунки).

Жоден із перелічених чинників не є визначальним, у кожному конкретному випадку при обговоренні питань соціального супроводу сім'ї слід враховувати сукупність всіх факторів.

Під час первинного обговорення визначається орієнтовна дата першого відвідування сім'ї. Досвід ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні переконливо доводить, що немає потреби у зборі додаткової інформації про сім'ю до того, як відбудеться перший візит і знайомство. У разі ж якщо соціальний працівник почне свою роботу не із спілкування із сім'єю, а із збору інформації про сім'ю від її оточення, то, по-перше, у нього може сформуватися певне упереджене ставлення до сім'ї і бачення ситуації, яке не відповідатиме дійсності, що заважатиме спеціалісту провести первинну оцінку потреб сім'ї, по-друге, у подальшому важко буде налагодити довірливі стосунки із сім'єю.

2. Перший візит у сім'ю.

Від початкового контакту соціального працівника з родиною багато в чому залежить ефективність всієї подальшої роботи. Ключове завдання першого візиту в сім'ю – подолання страху й недовіри до соціального працівника з боку сім'ї, а також налагодження контакту.

Як правило, перший візит у сім'ю здійснюють два соціальні працівники. Це, з одного боку, забезпечує об'єктивну оцінку ситуації в сім'ї, а, з іншого, є необхідним задля безпеки соціальних працівників.

Під час першого візиту перед соціальним працівником стоять досить складні завдання: з'ясувати, чи існує загроза життю та здоров'ю дитини, встановити контакт з сім'єю, а також з'ясувати, наскільки сім'я готова до співпраці й чи прагне змінити ситуацію на краще. У разі можливості соціальний працівник починає вмотивувати сім'ю до змін.

Естонські автори А. Кочубей і Н. Умарова пропонують наступний алгоритм першого візиту соціального працівника у сім'ю:

1) представитися (соціальний працівник має бути доброзичливим, спокійним і впевненим у собі);

2) «соціальна бесіда» (іноді перший візит може завершитися на цьому етапі, у такому випадку необхідно домовитися про час наступного візиту й попрощатися);

3) змістовна частина, під час якої необхідно:

– пояснити, що корисного може отримати сім'я від спілкування із соціальним працівником. Сім'я може прийняти це пояснення, а може – ні;

– запитати, якої допомоги сім'я потребує і чи згодна вона співпрацювати (наразі відмова від співпраці під час першого візиту в сім'ю не є остаточною);

– перевірити, як члени сім'ї зрозуміли фахівця;

– дізнатися, як сім'я бачить співпрацю із соціальним працівником чи соціальною службою;

– оцінити якість контакту з сім'єю[2].

Спеціалісту слід пам'ятати, що перша реакція членів сім'ї на відвідування може бути негативна або демонстративно байдужа. Часто під час першого візиту члени сім'ї демонструють психологічний захист, який є природною реакцією на будь-яке втручання в її особистий простір та життя. Проявляється цей стан по-різному. Деякі сім'ї можуть бути налаштовані агресивно й не пускатимуть соціального працівника в будинок (квартиру), інші можуть демонструвати підкреслену байдужість до того, що відбувається, й не вступатимуть у діалог. Іноді соціальний працівник може стикнутися з уникненням контакту з боку сім'ї. Наприклад, постійною відсутністю дорослих членів сім'ї вдома.

Перше, що має повідомити соціальний працівник, це хто він. Сім'ї можуть не запам'ятати ім'я спеціаліста або ж сприйняти його як представника державної адміністрації. Тому не слід дивуватись, якщо члени родини будуть знову і знову запитувати працівника його ім'я і звідки він.

Велике значення відіграє інтонація, з якою вітається і починає говорити спеціаліст. Адже, за свідченням психологів, ставлення до людини формується у перші хвилини спілкування. Найкраще, коли соціальний працівник говорить чітко, впевненим, доброзичливим тоном і доволі голосно, але не кричить. Окрім слова «проблема» бажано також уникати складних термінів, які можуть бути незрозумілими сім'ї. Варто говорити із сім'єю простою мовою і намагатися використовувати ті слова, які вживає сама родина.

2 Кочубей А., Умарова Н. Визит в семью, или практика работы с семьями. – Псков: ПОИПКРО, 2002. – С. 54.

Задля встановлення контакту соціальний працівник має щиро цікавитися життям сім'ї. Одне із запитань, яке може поставити спеціаліст родині: «На вашу думку, навіщо я прийшов?» Відповідь на це запитання допоможе соціальному працівнику зрозуміти, наскільки сім'я усвідомлює свою ситуацію, як вона ставиться до неї, а також сприятиме встановленню контакту. Проте сім'я може також продемонструвати своє небажання визнавати факт наявності у неї проблем, і це є, з точки зору сім'ї, правильним і нормальним. Адже будь-яка сім'я боїться розголосу. Прагнення соціального працівника будь-що переконати сім'ю у необхідності сторонньої допомоги може дати зворотний ефект і відштовхнути родину від спеціаліста.

Інколи від соціального працівника можна почути: «Як же вони не розуміють, що я хочу їм допомогти? Вони мають стільки проблем, що самі з ними не справляться». Наразі не слід під час першого візиту намагатися пояснити сім'ї реальний стан справ, адже це лише залякає її, і під час наступного відвідування сім'я може не відкрити соціальному працівнику двері або діти повідомлять про відсутність батьків.

Уявіть собі ситуацію: до вас раптово приходить незнайома людина і починає говорити про ваші проблеми або про проблеми ваших дітей. Звичайна реакція буде: «У нас немає проблем. Хіба ми гірші за інших» або «Це не ваше діло. Ми й самі без вас розберемось зі своїми проблемами». Зрозуміло, що контакт за таких умов навряд чи вдасться встановити. Пояснити сім'ї всі можливі наслідки ситуації, в якій опинилась сім'я, краще пізніше, на тому етапі, коли сім'я почне довіряти спеціалісту.

Зазвичай, не завжди соціальному працівнику вдається уникнути помилок під час першого візиту. Для цього досить важливо:

– не зосереджувати увагу на проблемах сім'ї, якщо сім'я не готова сама про них говорити;

– не говорити, що правильно, а що неправильно до того, як дізнаєтесь думку сім'ї з цього приводу;

– не форсувати події: сім'я може виявитися не готовою й буде захищатися[3].

3 Кочубей А., Умарова Н. Визит в семью, или практика работы с семьями. – Псков: ПОИПКРО, 2002. – С. 54.

Інколи трапляється так, що під час першого візиту в сім'ю соціальні працівники застають одного або обох батьків у нетверезому стані. Спроба встановлення контакту із ним стане марною витратою часу, краще буде піти. У крайньому разі можна спробувати домовитися з сім'єю про дату наступного візиту або залишити координати й попросити зателефонувати наступного ранку, хоча маловірогідно, що це відбудеться. Скоріш за все спеціалісту знову доведеться приїхати в сім'ю без попередньої домовленості і не виключено, що батьки знову будуть не в змозі спілкуватися з фахівцем.

Під час першого візиту в родину, та й наступних також, соціальний працівник має звернути увагу на своє вбрання. Зважаючи на те, що більшість клієнтів мешкають у досить скрутних умовах, соціальним працівникам варто надягати зручні і не надто дорогі одяг і взуття, обмежити себе в прикрасах. Особливо це стосується сільських соціальних працівників, адже подекуди їм доводиться йти до будинку, в якому мешкає сім'я, через поле або не асфальтованою дорогою. Тому черевички на високих підборах і гарне вбрання тут навряд чи доречні.

Загалом, встановлення контакту – це кропітка робота, яка іноді потребує часу. Зазвичай реалії сьогоденної соціальної роботи не завжди дають змогу приділяти багато часу встановленню контакту із сім'єю. Адже співробітники соціальних служб обмежені в часі та інших ресурсах. Проте цей етап є вкрай необхідним для подальшої плідної співпраці з сім'єю задля досягнення мети. Довірливі стосунки між соціальним працівником і сім'єю дозволять спеціалісту в подальшому зекономити свої зусилля і ресурси, а також зроблять його роботу більш ефективною.

3. Первинна оцінка сім'ї.

Наступним кроком у роботі із сім'єю після першого візиту є проведення первинної оцінки сім'ї, тобто визначення її потреб і ресурсів.

У соціальній роботі часто послуговуються ієрархію потреб, запропонованою Абрахамом Маслоу (рис.2.1), яку прийнято зображувати у вигляді піраміди, в основі якої лежать базові потреби. Далі йдуть потреби у безпеці, приналежності

та любові, самоповазі та самоактуалізації (самореалізації).. В основі цієї схеми лежить припущення про те, що потреби, які домінують і тому розташовані автором ієрархії в основі піраміди, повинні бути більш-менш задоволені, аби людина змогла усвідомити наявність інших потреб і мати мотивацію їх задовольнити. Таким чином, фізіологічні потреби повинні бути достатньо задоволені, щоб виникли потреби в безпеці; фізіологічні потреби та потреби в безпеці і захисті повинні бути задоволені, щоб виникли і були задоволені потреби в приналежності та любові і т. д.

Рис. 2. 1. ***Піраміда потреб Абрахама Маслоу***

Можна використовувати й іншу класифікацію категорій потреб, згідно з якою виділяють п'ять сфер життя сім'ї:

– умови проживання;
– сімейні та соціальні стосунки;
– соціальна/асоціальна поведінка;
– фізичне та психічне здоров'я;
– освіта і зайнятість.

У кожній з названих сфер життя соціальні працівники оцінюють сильні сторони сім'ї і її потреби.

Під сильними сторонами розуміється позитивний потенціал членів родини. Це ті сторони, які допомагатимуть соціальному працівнику і на які він спиратиметься в своїй роботі. Наприклад,

жінка із залежністю від алкоголю разом з тим може бути надзвичайно прив'язаною до своєї дитини і боятися втратити її. Таким чином, її сильна сторона – прив'язаність до дитини – може стати помічником при мотивуванні її на лікування. Досить часто на початку роботи із сім'ями її члени не можуть визначити хоча б одну сильну сторону своєї сім'ї. Усвідомлення і визнання ж сім'єю, що вона має сильні сторони, посилює її віру в можливість зміни ситуації на краще. Вміння помічати такі сторони в сім'ї додає також соціальному працівнику впевненості в тому, що сім'я має потенціал до змін.

При визначенні сильних сторін соціальний працівник повинен усвідомлювати, що сім'я, з якою він працює, не завжди була кризовою. Ніхто не народжується алкоголіком, і не бере шлюб з думкою про те, що чоловік (дружина) одного дня стануть на хибний шлях. Отже, до певного моменту свого життя це була так звана «нормальна» сім'я, а потім в її житті щось відбулось, що призвело до виникнення проблем. Для соціального працівника, якщо він прагне ефективно працювати з сім'єю, необхідно з'ясувати цю ключову причину, через яку родина опинилась у складних життєвих обставинах. Також для спеціаліста важливо віднайти у минулому членів родини сильні сторони, які можуть допомогти подолати сім'ї її теперішні труднощі.

Разом з тим зосередження лише на сильних сторонах не дасть, зазвичай, цілісного образу сім'ї. Адже якби сім'я мала лише сильні сторони, то не було б потреби у соціальному супроводі. Тому під час проведення оцінки сім'ї визначаються також її потреби. Саме потреби, а не проблеми. Бо останнє слово має дещо негативний відтінок і не спонукає до дії. А до завдань соціального працівника, який здійснює супровід сім'ї, належить, зокрема, мотивування сім'ї до дії (активізація сім'ї), надання допомоги сім'ї у виробленні активної позиції щодо свого життя з тим, щоб у майбутньому родина змогла самостійно долати свої труднощі. Переорієнтація клієнта з проблемного поля в поле задоволення потреб надає більшої впевненості в досягненні мети. У кожному разі навіть правильно визначена проблема залишається лише констатацією факту і не містить у собі шля-

хів вирішення. А виразно сформульована потреба є вже певним кроком до дій.

Наведемо такий приклад. *Жінка, яка сама виховує дитину, переїхала до районного центру з іншого міста. Вона мала залежність від алкоголю, яку усвідомлювала і вважала для себе проблемою. Також жінка не мала жодних документів і житла, "перебивалась" періодичними підробітками й не отримувала жодних соціальних виплат.*

На момент початку роботи із сім'єю існувала реальна загроза вилучення дитини. Мама ж дуже не хотіла втратити дитину, але вважала, що в неї дуже багато проблем, які важко вирішити. З чого починати, жінка не знала.

Після встановлення контакту із сім'єю соціальний працівник провів первинну оцінку сильних сторін, а потім разом з мамою визначив, які потреби є у сім'ї. Таким чином, проблема «У мене немає документів» була перефразована у потребу «Відновити паспорт та ідентифікаційний код для матері, оформити свідоцтво про народження дитини». Проблема залежності від алкоголю перетворилась на потребу знайти можливість для лікування (на тривале медичне лікування жінка не погоджувалась через страх втратити дитину). Вирішення проблем працевлаштування й оформлення соціальних виплат виглядало більш реальним після відновлення документів. Тобто, якщо раніше жінка навіть не замислювалась над тим, чи можна оформити певні соціальні виплати, з відновленням документів у неї виникла потреба і впевненість, що вона зможе це зробити. Проблема працевлаштування була перефразована у потребу влаштувати дитину у дитячий садок і після цього вже шукати роботу для себе.

Таким чином, крок за кроком, перетворюючи проблеми на задоволення потреб, сім'я була збережена. Родина за допомогою соціального працівника змогла подолати складні життєві обставини і зараз стабільно розвивається й самостійно долає свої труднощі.

Оцінка сильних сторін та потреб здійснюється двічі: на початку роботи із сім'єю і на завершення роботи, результати оцінки фіксуються в особовій справі клієнтів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1. ***Приклад оцінки сімейних та соціальних стосунків***

	Сильні сторони	Потреби станом на січень 2008 р.	Ситуація в сім'ї станом на вересень 2008 р.
Матері з дітьми	Між матір'ю і молодшою дитиною Ніною (3 роки) є сильна прив'язаність. Мати піклується про неї, намагається забезпечувати всі її потреби. Дитина поруч з матір'ю виглядає спокійною, постійно притуляється до неї	Відновити стосунки матері з донькою Аліною (11 років), яка проживає в іншій сім'ї, у Вінницькій області України	Між матір'ю і старшою донькою відновлені стосунки, і дівчинка з липня 2008 року проживає в сім'ї. Під час останнього візиту дитина з радістю розповідала про свою сім'ю, про маму і про те, як їй подобається жити вдома

4. Укладання договору.

Укладання договору про співпрацю між спеціалістом і родиною є обов'язковим і надзвичайно важливим етапом у роботі соціального працівника із сім'єю, яка опинилась у складних життєвих обставинах. (Приклад договору наведено у додатках).

З одного боку, такий договір між спеціалістом і родиною є формальною підставою для подальшого здійснення соціального супроводу. З іншого боку, його слід розглядати також як необхідний компонент активізації і мотивування сім'ї до змін.

Соціальний працівник укладає договір з сім'єю тільки після проведення попередньої оцінки потреб і встановлення довірливих стосунків з сім'єю. Важливо, щоб до моменту підписання договору соціальний працівник з'ясував:

– ставлення членів родини до ситуації, в якій вони опинились, а також наявність бажання змінити її на краще задля того, щоб дитину не вилучили із сім'ї .

– готовність сім'ї співпрацювати із соціальним працівником, тобто іншими словами, брати на себе відповідальність за

виконання тих чи інших зобов'язань і дотримуватись певних термінів.

У договорі обов'язково фіксується мета, з якою він укладається. Вона має бути сформульована максимально конкретно, виразно й носити прикладний характер. Не слід записувати надто абстрактне формулювання на кшталт «покращити ситуацію в сім'ї» або «подолати складні життєві обставини», адже в такому разі сім'я може не зрозуміти, заради чого створюється цей документ й навряд чи повірить у те, що мета договору є досяжною. Виразно сформульована мета має відповідати на питання «Для чого?» й містити в собі певну інформацію щодо кроків, які необхідно здійснити сім'ї задля збереження дитини (дітей).

Наведемо кілька прикладів мети договору про співпрацю між сім'єю та соціальним працівником:

– *«Попередження вилучення дітей з сім'ї шляхом покращення побутових та санітарних умов проживання сім'ї»;*

– *«Повернення сина Власенко Василя в біологічну сім'ю та попередження вилучення 2-х дітей з сім'ї», «Надання допомоги у поверненні матері батьківських прав задля реінтеграції дитини з дитячого будинку в сім'ю».*

Одним з обов'язкових розділів договору має бути розділ «Обов'язки сторін». У ньому зазначаються основні дії, які мають здійснити члени родини і соціальний працівник, який супроводжує сім'ю. Важливо, щоб зобов'язання, виконання яких бере на себе родина, визначав не соціальний працівник, а хоча б один з дорослих членів сім'ї. Як свідчить практика, переважній більшості сімей, які опинились у складних життєвих обставинах, особливо таким, де є певні залежності (від алкоголю або інших речовин), сформулювати власні зобов'язання і взяти на себе відповідальність за їх виконання надзвичайно важко. Тому спеціалісту, який працює із сім'єю, не потрібно очікувати або вимагати від сім'ї, що вона напише з десяток пунктів у цьому розділі. Завдання соціального працівника допомогти клієнтам усвідомити і зафіксувати у відповідному розділі договору основні кроки, які повинна зробити сім'я задля покращення ситуації. Всі зобов'язання мають бути реальними і написані зрозумілими для сім'ї словами.

Важливо пересвідчитися, що сім'я справді усвідомлює необхідність укладання договору, свою відповідальність за її виконання, а також у тому, що і сім'я, і соціальний працівник однаково розуміють мету спільної роботи та зобов'язання один одного.

У договорі також фіксуються умови перегляду, розірвання, припинення дії документа, а також дії у разі невиконання сторонами взятих на себе зобов'язань.

Досвід ПБО «Надія і житло для дітей» свідчить про те, що договір про співпрацю повинен укладатися на термін не менший, ніж на 6 міс. Це пов'язано з двома важливими факторами, які впливають на роботу із сім'єю. По-перше, соціальний працівник, як правило, одночасно супроводжує до 10 сімей, які опинились у складних життєвих обставинах. Тому спеціаліст особливо в сільській місцевості має змогу відвідувати кожну сім'ю не частіше, ніж двічі – тричі на місяць, адже при більшості сільських рад посади соціального працівника відсутні. По-друге, як доводить практика, півроку – це саме той термін, протягом якого можна побачити позитивні або негативні зміни в сім'ї й визначити, чи є ці зміни сталими.

Підписують договір соціальний працівник і всі дорослі члени сім'ї, які проживають на одній території.

5. План роботи із сім'єю і реалізація плану.

Після проведення первинної оцінки сім'ї та підписання договору про співпрацю соціальний працівник спільно із сім'єю складає план роботи, в якому визначаються заплановані дії, термін їх виконання, а також відповідальний. Перший план роботи повинен бути короткотерміновим – на один або два місяці. Завдяки цьому соціальний працівник зможе оцінити, наскільки сім'я здатна брати на себе відповідальність і дотримуватись певних термінів. Для сім'ї ж такий термін є досить конкретним, і тому надає сім'ї більшої впевненості у його реалізації. Зазвичай план складається у двох примірниках соціальним працівником спільно із сім'єю.

Дії та терміни, які вносяться до плану, повинні бути максимально конкретними й реальними для виконання (табл. 2.2).

Таблиця 2.2. ***План роботи із сім'єю на липень-серпень 2008 року***

	Дії	Термін	Відповідальні	Результати, коментарі
Умови проживання	1. Полагодити двері у кімнату дитини, вставити скло у вікно в кімнаті	До 20.08.	Батько Василь Петриченко	Двері були полагоджені 10.08., а скло у вікно не поставлено через відсутність коштів на придбання скла.
	2. Поскладати речі у шафу: окремо дитячі, окремо речі дорослих	До 10.07.	Мама Ганна Петриченко, син Микола	Речі в шафу складені. Син активно брав участь у прибиранні.
	3. Випрати всю постільну білизну	До 15.07.	Мама Ганна Петриченко	Постільна білизна не випрана. Мама пообіцяла випрати до 5.09.
	4. З'ясувати перелік необхідних документів для оформлення спадщини, яку сім'я отримала після смерті бабусі	До 1.08.	Соціальний працівник Оксана Травник	Перелік документів для оформлення спадщини надано сім'ї. До 10.09. сім'я відвідає районний центр для оформлення заяви.
	5. Оформити заяву на виділення матеріальної допомоги від РДА на придбання посуду	До 15.08.	Соціальний працівник Оксана Травник, мама Ганна Петриченко	'Заява на матеріальну допомогу оформлена, але сім'єю і соціальним працівником прийнято рішення про купівлю скла і пральної машинки. Посуд було надано релігійною громадою

Важливо, щоб соціальний працівник уникав узагальнених фраз типу «навести порядок у будинку». Для сім'ї, яка опинилась у складних життєвих обставинах, завдання (план дій) повинні бути дуже чіткими (наприклад, поскладати речі, підмести та помити підлогу тощо). Слід починати роботу із сім'єю з маленьких легко досяжних цілей, які є реальними і зрозумілими для сім'ї.

Після завершення терміну кожний план роботи обов'язково переглядається і аналізується разом із сім'єю.

У випадку, якщо деякі пункти плану не були виконані, соціальний працівник повинен з'ясувати причину й допомогти сім'ї встановити нові терміни. Причини невиконання плану можуть бути різними, зокрема:

– сім'я або соціальний працівник не виконали один з пунктів плану роботи через об'єктивні причини (наприклад, тривала хвороба). Якщо невиконання плану сталося саме через такі причини, то соціальний працівник спільно із сім'єю обумовлюють нові терміни для виконання цього завдання;

– хтось з батьків має залежність від алкоголю або інших психоактивних речовин. У такому разі необхідно насамперед мотивувати сім'ю на лікування цього члена родини;

– пункт плану був нав'язаний соціальним працівником, у той час як сім'я не вважає його важливим і тому не бачить доцільності в його здійсненні. Фахівець має ще раз переглянути цей пункт плану і проаналізувати доцільність його виконання саме на цьому етапі роботи із сім'єю. Він повинен, насамперед, запитати думку сім'ї з цього приводу, дізнатись її бачення ситуації, а також запропонувати родині самостійно визначити формулювання, терміни виконання завдання і відповідальних. Сім'я може категорично не погодитись виконувати це завдання. У такому разі можна перефразувати його, розбити завдання на менші завдання, ще раз пояснити сім'ї, чому його важливо виконати саме зараз.

Якщо сім'я раз у раз зриває виконання термінів, визначених у плані, то соціальний працівник має повідомити сім'ї, що недотримання певних взятих на себе зобов'язань є порушенням умов договору про співпрацю. А тому невиконання плану роботи ставить під сумнів всю подальшу спільну роботу.

Важливо зазначити, що соціальні працівники не завжди мешкають в одному населеному пункті із сім'єю, яка перебуває під соціальним супроводом. Тому для успішної роботи із сім'єю **важливо, щоб соціальний працівник знайшов союзників** за місцем проживання сім'ї (працівників та депутатів сільської ради, школи, ФАПу, дільничого інспектора тощо). Наприклад, у сім'ї, що перебуває під соціальним супроводом, дорослі пройшли лікування від алкоголізму, діти пообіцяли щодня відвідувати школу і не пропускати уроки без поважних причин. Але так сталося, що одного дня вони не прийшли до школи. Вчителі одразу з'ясували, що учні прогуляли уроки без поважних причин і повідомили соціального працівника.

Для того, щоб співпраця була ефективною, соціальному працівнику необхідно познайомитися та поспілкуватися з усіма представниками влади та організацій на селі, дотичними до сім'ї, що перебуває у складних життєвих обставинах. Важливо також виробити спільний план дій щодо сім'ї та обговорити основні причини, коли слід негайно повідомити соціального працівника. Особливо важливо налагодити діалог між Службою у справах дітей (ССД) та центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦССССДМ) або іншою структурою, що здійснює соціальний супровід, адже ССД має повноваження вилучати дітей із сім'ї та подавати позов до суду на позбавлення батьків батьківських прав, а соціальні працівники, навпаки, можуть прагнути зберегти родинне оточення для дітей. Від злагодженості дій цих двох структур залежить успіх роботи із сім'єю. Для кращого розуміння можна проводити спільні наради, на яких обговорювати стратегію роботи із сім'єю. Наприклад: чи варто вилучати дітей із сім'ї хоча б тимчасово, чи необхідно з метою мотивації сім'ї до змін викликати її на координаційну раду з питань охорони дитинства, де їй буде винесено офіційне попередження про позбавлення її батьківських прав та вилучення в неї дітей тощо.

У процесі реалізації плану соціальний працівник не має залишатися сам на сам із родиною. Він повинен регулярно отримувати підтримку від колег, з якими має обговорювати процес соціального супроводу. Таке обговорення сприяє підвищенню ефективності роботи спеціаліста з клієнтом, виробленню нового бачення ситуа-

ції і пошуку шляхів для подолання труднощів. Також метою проведення обговорення може бути необхідність прийняття рішення щодо доцільності взяття під супровід, подальшої співпраці або завершення роботи із сім'єю і зняття її з супроводу.

У ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні таке **обговорення випадків** проводилось за потребою, але не рідше одного разу на квартал. Участь у ньому брали всі соціальні працівники, що здійснюють соціальний супровід сімей, які опинились у складних життєвих обставинах. У разі якщо до роботи із сім'єю були залучені інші спеціалісти: психолог, лікар, представник правоохоронних органів та інші, вони також запрошувались для участі в обговоренні.

Обговорення випадку відбувається у такій послідовності:

– соціальний працівник описує ситуацію в сім'ї, проведену роботу, заплановані дії, досягнуті результати, виокремлює основні труднощі у роботі з цією родиною;

– якщо із сім'єю працювали залучені спеціалісти, то вони представляють своє бачення ситуації в сім'ї і вносять пропозиції щодо подальших дій;

– кожен із присутніх за бажанням висловлює свою думку з приводу почутої ситуації і пропонує можливі шляхи для подолання труднощів;

– усі пропозиції заносяться до протоколу обговорення випадків, що становить частину особової справи (файлу) сім'ї;

– шляхом обговорення кожного запропонованого варіанта подолання труднощів визначаються дії, які доцільно здійснити соціальному працівнику, а також визначаються терміни виконання.

Ведучим обговорення випадку може бути безпосередній керівник соціального працівника, інша відповідальна особа або ж один із групи соціальних працівників, які займаються соціальним супроводженням родин.

Обговорення ведення випадку дає змогу почути думки інших спеціалістів щодо ситуації, що склалася в сім'ї, переоцінити її, побачити під іншим кутом зору (адже з часом у працівника, який здійснює супровід, ставлення до сім'ї може стати необ'єктивним, упередженим), а також виробити рекомендації щодо наступних дій соціального працівника.

6. Завершення роботи із сім'єю.

Останнім етапом роботи соціального працівника із сім'єю є завершення соціального супроводу. Причинами для цього можуть слугувати:

– виконання сім'єю умов договору співпраці й подолання складних життєвих обставин;

– регулярне невиконання сім'єю умов договору про співпрацю і плану роботи;

– події, які не залежать від сім'ї або соціального працівника (смерть батьків, переїзд сім'ї тощо);

Цей етап є найкоротшим у роботі, але не менш важливим за інші. Неналежна увага може призвести до того, що сім'я знову поступово втратить всі свої надбання і знову опиниться у складних життєвих обставинах. Це пов'язано насамперед з тим, що у разі встановлення довірливих стосунків між сім'єю і соціальним працівником члени родини прив'язуються до спеціаліста, а тому можуть сприйняти припинення соціального супроводу як свого роду зраду. Деякі сім'ї можуть відчувати страх залишитися без сторонньої підтримки, внаслідок чого спробують маніпулювати соціальним працівником або шантажувати його вчинками, які змусять фахівця знову взяти сім'ю під соціальний супровід. Тому спеціалісту важливо завершити роботу із сім'єю коректно.

Одним з можливих сценаріїв завершення роботи із сім'єю є переведення її на моніторинг. Моніторинг[4] передбачає зменшення рівня втручання соціального працівника в життя сім'ї і кількості візитів, надання сім'ї повної самостійності у вирішенні тих чи інших питань. Разом з цим сім'я повинна знати, що при потребі вона може звернутися до соціального працівника. Але якщо фахівець переконаний, що сім'я може самостійно вирішити ту чи іншу проблему, він повинен звести свою роль до мінімуму.

Соціальні працівники ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні відвідували сім'ї, які були переведені на моніторинг, не частіше одного разу на два-три місяці. Іноді ж достатньо було й телефонної розмови із сім'єю.

4 Моніторинг – в широкому сенсі – спеціально організоване, систематичне спостереження за станом об'єкту, явищ, процесів з метою їх оцінки, контролю або прогнозування.

Тривалість моніторингу залежить від самої сім'ї та її ситуації. Слід зазначити, що для переважної більшості цей період продовжується півроку. Саме за такий проміжок часу в сім'ї остаточно закріплюються набуті позитивні зрушення, моделі поведінки й потреба в соціальному працівникові, своєрідна прив'язаність до нього поступово зникають.

Остання фаза соціального супроводу передбачає кінцеве оцінювання процесу допомоги. Передусім визначають, чи досягнута мета. У простій формі для оцінювання втручання потрібно ще раз проаналізувати, якою була проблема, яких заходів вжито, яким є результат, які ресурси використані.

> Соціальний супровід включає такі етапи: отримання інформації про родину, що потенційно може потребувати соціального супроводу, проведення первинного обговорення і призначення відповідального соціального працівника, перший візит у родину, первинне оцінювання сім'ї, укладання договору, визначення плану втручання та його реалізація, кінцеве оцінювання діяльності та завершення стосунків.
>
> Для забезпечення ефективності втручання необхідними є дві речі – усвідомлення родиною своїх проблем (потреб) та достатньо висока мотивація на якісь дії.

2.3. Консультативна робота із сім'ями

Важливе місце в сучасній соціальній роботі відведено **соціально-психологічному консультуванню**, яке в іноземній теорії та практиці дістало назву *короткочасної терапії*, *спрямованої на вирішення проблеми.* У його процесі робиться акцент на відповідальності клієнта (клієнт приймає рішення, а фахівець створює умови, які заохочують волевиявлення клієнта).

Соціально-психологічна консультація – це процес, у ході якого спеціаліст дає рекомендації з розв'язання соціальних і психологічних проблем клієнта. Вона допомагає людині обирати рішення та діяти на власний розсуд, допомагає навчатися новим моделям поведінки, сприяє розвитку особистості.

Серед специфічних рис соціально-психологічного консультування виділяють наступні:

– клієнти – люди, котрі мають у щоденному житті психологічні труднощі та проблеми; а також ті, які почувають себе добре, разом з тим ставлять перед собою цілі подальшого розвитку особистості;

– консультування базується на переконанні, що людина може змінюватися, обирати життя, яке її задовольняє, знаходити способи використання власних здібностей, навіть якщо вони невеликі через неадекватні установки або хворобу, або фінансові труднощі тощо;

– консультування орієнтується на теперішнє та минуле клієнтів;

– консультування передбачає короткотривалу допомогу (від 1до 15 зустрічей);

– консультування орієнтується на проблемах, які виникають у взаємодії особистості та середовища;

– у процесі консультування підкреслюється ціннісна участь фахівця, хоча і відхиляється нав'язування цінностей клієнтам;

– воно спрямоване на зміну поведінки та розвиток особистості клієнта, розвиток навичок подолання складних ситуації, які допоможуть клієнту успішно вирішити або запобігти можливим труднощам у майбутньому.

Спеціалісти, які допомагають людям вийти із складної життєвої ситуації, а в нашій країні це, в першу чергу психологи і соціальні працівники, знають, що людина має багато внутрішніх можливостей, ресурсів, які допомагають їй подолати труднощі. Завдання спеціаліста – віднайти і актуалізувати ці ресурси, щоб допомогти людині «вийти» із проблемної ситуації як можна швидше і з найменшими втратами (емоційними, фізичними).

Здійснюючи соціально-психологічне консультування, фахівці мають дотримуватися низки **принципів**.

1. Більшість скарг виникає та підтримується в контексті міжособистісного спілкування. Вирішення цієї проблеми можна досягти, змінивши форми спілкування в тому унікальному контексті, який пропонує сама ситуація.

2. Завдання короткочасної терапії полягає в тому, щоб допомогти клієнтам зробити щось по-іншому, змінюючи їх поведінку

або їх пояснення поведінки та ситуації таким чином, щоб можна було знайти рішення.

3. Клієнти по-справжньому хочуть змінитися (та важливо в їх ситуації – чи вони намагалися змінитися, змінити свою поведінку, чи спрацювало це).

4. Будь-яку поведінкову модель можна розглядати під багатьма кутами зору, і значення, яке надається тій чи іншій моделі, залежить від інтерпретації і пояснень спостерігача.

5. Потрібно зробити тільки невелику зміну. З самого початку роботи варто зосередитися на одному, важливому питанні для клієнта. Саме перший позитивний результат буде стимулювати і позитивно налаштовувати клієнта до подальшої роботи.

6. Зміна хоча б одного елемента системи призводить до зміни системи в цілому (ефект снігової кулі – коли одна зміна сприяє появі інших).

7. Дієве втручання можна здійснити навіть тоді, коли фахівець не може визначити і описати, на що скаржиться клієнт.

Мета психологічної допомоги клієнту полягає не в тому, щоб припинити можливість висловлювати скаргу, а в тому, щоб розпочати процес пошуку вирішення. Обговорюючи з клієнтом різні варіанти вирішення проблеми, фахівець має постійно пам'ятати про те, що «правильне» рішення для нього – не завжди є таким для клієнта.

Спеціаліст у більшості випадків не може змінити реальне життя людини, проте може змінити її світогляд. Клієнт не здатний вивільниться від усіх хвороб і труднощів, проте має можливість змінити «негативне» бачення свого життя і ситуації на більш позитивне, м'яке.

У процесі соціально-психологічного консультування (короткочасна терапія) сімей, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, можна використовувати низку **технік**, що допомагають як у пошуку рішень, так і у створенні необхідної атмосфери для роботи.[5]

1. ***«Магічне запитання».***

Клієнту пропонується описати ситуацію так, ніби проблема раптово і магічним способом розв'язалася за один день (напри-

5 За матеріалами тренінгу «Короткочасна терапія, спрямована на вирішення проблем» / тренер Марта Бурич, Канада

клад: «*Уявіть, що сталося диво і вмить ситуація вирішилася найкращим способом»; «ви зустріли чарівника і він змінив ваше життя тим, що вирішив проблему»)*. Завдання клієнта – описати відмінності, зміни, які б він побачив (наприклад: *«Як змінилася ситуація?», «Що ви бачите, що чуєте, що відчуваєте?», «За якими деталями можемо дізнатися, що проблема не існує?»)*. У переважній більшості клієнти можуть дати відповіді на такі «магічні запитання» досить чітко і конкретно.

У разі, коли клієнту буває важко уявити «чарівну» ситуацію, спеціалісту доводиться використовувати неабияку креативність (наприклад: *«Чарівників не буває» – «Уявіть, що ви заснули і вам сниться сон в якому проблеми не існує»* або клієнт каже *«Я помер» – «а Господь подарував вам шанс – повернув до життя і проблеми немає, як це виглядає?»)*. Якщо клієнт говорить нереальні речі *(*наприклад: *«я – мільйонер!»)* потрібно «наблизити» його до реальності *(«А що Ви зробили сьогодні для того, щоб було так?», «Ви вважаєте, що мільйонером бути легко?»)*. Зазвичай наступна версія клієнта більш наближена до життя і реальної ситуації.

Ця техніка допомагає спеціалісту зрозуміти прагнення клієнта, а також розпочати роботу щодо пошуку шляхів досягнення цілей (наприклад: *«Що можна зробити, щоб цього досягти?»)*.

2. ***«Винятки».***

Ця техніка спрямована на демонстрацію того, що в житті людини постійно відбуваються зміни: в її поведінці, переконаннях, почуттях, моделях спілкуванні, які пов'язуються або можуть стосуватися проблем. Часто клієнти сприймають свої проблеми як такі, що існують завжди: вони були, будуть і їх не минути. Особливо це спостерігається, коли стан людини пригнічений, коли «нелегкий» період у її житті триває давно. Клієнти ставляться до тих періодів життя, коли їм немає на що скаржитися, як до чогось незначного або не звертають увагу на такі моменти. Ці моменти не сприймаються як позитивні зміни. Зазвичай такі періоди не сприймаються клієнтом як інформативний ресурс, який можна використати для поліпшення ситуації.

Цю техніку можна застосувати через запитання на кшталт: *«В які моменти у Вас з'являються покращення у тій ситуа-*

ції, яку Ви описали?», *«В які дні ви не почували себе погано?»*, *«Розкажіть, коли Ваші стосунки із сусідами були добрі?»*, *«В яких ситуаціях з колегами конфлікти відсутні?»*.

«Винятки» мають застосовуватися до тієї проблеми», яку обрав клієнт для вирішення (що для нього є актуальнішим – стосунки, емоційний стан, пошук професії тощо). Пошук ресурсів може бути активізований питаннями: «*Хто або що допомагає Вам вирішити проблему, хоча б тимчасово?», «Як в такій ситуації діяли Ваші родичі чи знайомі?»*.

Фахівцю варто пам'ятати, що під час соціально-психологічного консультування не доцільно розпорошуватися на усі скарги клієнта. У межах однієї зустрічі слід зупинитися на одній зміні і працювати з тим, що для себе головним зазначає клієнт.

3. ***«Творче непорозуміння».***

Ця техніка застосовується в бесіді тоді, коли спеціаліст вже має деяку інформацію про клієнта і його ситуацію. «Творче непорозуміння» дає змогу обом учасникам процесу спільними зусиллями вибудувати таку реальність, яка задовольняє клієнта більше, та допомагає звернути увагу на сильні сторони клієнта, ресурси, які він має.

Реалізовується ця техніка через парадоксальні запитання: «*Як так сталося, що вам так погано разом, а ви три роки живете спільним життям?»,* «*Вас поважають, як можна казати, що Ви невдаха?», «Як вам вдається, не маючи грошей, щодня мати горілку*?».

У консультативній бесіді ці парадоксальні запитання використовуються досить часто, особливо в ті моменти, коли у клієнта є однозначна відповідь. Така ситуація не сприяє переосмисленню порушених питань чи конструктивному їх вирішенню. Тому завдання спеціаліста – поставити під сумнів однозначність позиції клієнта, його ставлення до ситуації, і найлегше це зробити через парадоксальне запитання. Зазвичай, питання є парадоксальним лише на перший погляд – відповідь знайти не складно, але головне, щоб клієнт сприйняв ситуацію з іншого погляду і побачив те, що є очевидним. Мета парадоксального запитання – поставити під сумнів те, що людина вважала абсолютно безсумнівним, час-

то це стосується поширених норм: «Грубіянити не добре», «Батьки завжди знають, що найкраще для їх дитини» чи установок: «Б'є, значить любить», «Нехай буде гречка, аби не суперечка» тощо. Навіть якщо клієнт вірить у правильність і дотримується цих правил, він приховує, маскує свої істинні почуття і переживання. Найпростіший спосіб роботи з такими висловлюваннями – поставити їх під сумнів. Більшості людей потрібен лише невеликий поштовх для того, щоб почати обмірковувати тему (і варіанти реагування) тоді, як раніше все було для них однозначно (наприклад: *«Якщо Ви так думаєте, чому б Вам не сказати їй про це?», «… боїться її цим образити, але ж вона не зважала на Ваші почуття, коли пліткувала про Вас?»).*

4. ***«Зосередження на клієнті».***

Інколи людям набагато легше описувати необхідність змін в інших. Тут важливо заохочувати клієнта описувати зміни в їх власній поведінці і ставленнях, тобто ті зміни, які б вони помітили у собі.

Коли люди описують майбутні зміни, як припинення якихось власних дій (незастосування звичної поведінкової моделі) або емоційного стану, треба запитати, що вони будуть робити або відчувати замість цього (наприклад: *«Якщо ти вирішила, що сьогодні ввечері не будеш пити горілку, що ти в цей час будеш робити?», «Якщо знову виникне пригнічений настрій, тобі захочеться плакати, ти подумаєш «стоп думка» і чим займеш себе?», »Ти підеш спілкуватися з дітьми, про що ти їх запитаєш?»).* У такі моменти, особливо з клієнтами, яким важко себе організувати, яким потрібно ввести значні зміни в своє звичне життя, може знадобитись допомога інших (наприклад: *«Ти б могла читати книжку? Яку книжку ти будеш читати?», «Ти б могла запросити когось у гості, щоб не залишатись ввечері сама?»* тощо*).* Але завжди вибір робить клієнт.

Також спеціаліст має нагадувати клієнту, що над іншими ми влади не маємо, тому можемо змінити ситуацію тільки «працюючи над собою»: змінивши власні думки, власну поведінку, власні почуття.

5. **Шкала запитань.**

Ця техніка є простою у застосуванні. Фахівець зображує шкалу з позначками від 1 до 10 (0_1_2_3_4_5_6_7_8_9_10)

і звертається до клієнта з проханням позначити на цій шкалі свій теперішній стан. Вона спрямована на вирішення низки завдань:

1) дослідження емоційного стану клієнта (наприклад: *«На шкалі від 0 до 10 , де 0 – відображає ситуацію, коли Вам емоційно найважче, а 10, коли вам найлегше, позначте, як би Ви оцінили Ваш стан на цю хвилину?»);*

2) пошук шляхів покращення ситуації («*Зараз Ви оцінюєте Вашу ситуацію на 2 бали, що має змінитися для того, щоб Ви її оцінили на 3 бали?»)*;

3) зосередження уваги клієнта на досягненнях і поступовій зміні ситуації (наприклад: «*На початку зустрічі Ви оцінювали свій емоційний стан на «0», зараз на «4», ситуація змінилася протягом лише однієї години роботи...», «Минулої зустрічі Ви прирівнювали Ваш стан справ до 3, на скільки Ви оцінюєте його сьогодні? Які зміни відбулися?»).*

6. **Зосередження на майбутньому.**

У будь-який період життя майбутнє для нас існує таким, яким ми його уявляємо. Майбутнє часто пов'язане з минулим, і люди, які пережили чимало стресових ситуацій, схильні уявляти своє майбутнє негативно, у «похмурих» тонах. Негативне уявлення про майбутнє загострює проблеми сьогодення, песимізм гальмує їх вирішення. Завдання фахівця – внести позитивний елемент, задля появи надії, віри клієнта у вирішення ситуації. Саме зароджені сподівання і будуть допомагати впоратися з буденними труднощами. Для цього використовується:

– обговорення (озвучування) «показників покращення», якими б мізерними вони не були;

– проблема, як ресурс – *«Чому навчила вас ця ситуація?», «Як Ви наступного разу відреагуєте на подібну ситуацію?», «У майбутньому Ви зможете самостійно спланувати свої дії, щоб вирішити ситуацію?»;*

– «гарна назва» – пошук і формулювання нової назви ситуації клієнта, яка б створювала атмосферу надії, головна функція «нової назви» – звільнення від негативних асоціацій, зосередження на потенціалі.

Іноді доцільно використовувати притчі, метафори або ситуації знайомих, інших клієнтів, у котрих ситуація була подібна і

вони змогли успішно з нею справитися. Час від часу, у ході роботи можна «повертатися» до цих ситуацій.

Загалом для того, щоб допомогти клієнту внести зміни в існуючу ситуацію, потрібно обережно висловлюватися і використовувати слова, які позначають його ситуацію (не використовувати слово «проблема», «криза», якщо сам клієнт їх не використовує, у будь-якому випадку краще використовувати «питання, яке потребує вирішення») або вказують на те, що зміна може не відбутися (наприклад, замість «якщо все зміниться на краще» казати «коли все зміниться на краще»).

У роботі з клієнтом можна використовувати кілька технік і уважно стежити, як вони сприймаються співрозмовником. Важливо пам'ятати, що за якою б технікою ми не працювали з родиною, необхідно, щоб клієнт відчував підтримку і віру в нього з боку соціального працівника.

> Робота із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах, може передбачати проведення короткострокової терапії, спрямованої на вирішення проблеми, тобто соціально-психологічного консультування членів родини. Така технологія соціальної роботи допомагає людині обирати рішення та діяти на власний розсуд, навчатися новим моделям поведінки, сприяє розвитку особистості.
>
> У процесі роботи із сім'ями використовують такі техніки, як «магічне запитання», «винятки», «творче непорозуміння», «зосередження на клієнті», шкала запитань, зосередження на майбутньому.

2.4. Побудова підтримуючих мереж

Коли соціальному працівнику вдалося мотивувати сім'ю на радикальні зміни у її житті, то для успішного виходу сім'ї з кризи потрібно обов'язково знайти однодумців, які б допомогли спільно вирішувати різні проблемні питання сім'ї, а також надавали б їй психологічну підтримку. Ці люди будуть належати до соціального оточення сім'ї. При цьому слід зважати, що повністю ліквідувати контакти сім'ї з тими, хто теж перебуває у складній ситуації, на першому етапі не вдасться, а тому необхідно збільшити коло спілкування з більш успішними громадянами.

Задля пошуку людей, що зможуть підтримувати сім'ю у період її виходу із кризи, соціальний працівник повинен вивчити соціальне оточення сім'ї на теперішньому етапі, так і те, що в неї було, доки сім'я потрапила в складні життєві обставини. Цій меті слугують карти соціальних контактів (рис. 2.2). Робота з цими картами дає змогу побачити всіх важливих людей для клієнта, відзначити характер їх стосунків, ставлення людей один до одного.

Рис. 2.2. ***Карта соціальних контактів***

Різні **сектори**, представлені на цій карті, – це умовні позначення, які можна використовувати у процесі соціальної роботи із сім'єю.

Сім'я. У цьому сегменті зазначають усіх, хто мешкає під одним дахом. Це можуть бути мати, батько, бабуся, діти тощо. Якщо хтось із дітей переїхав жити в інше місце, то він уже належить до сектора «родичі», це ж стосується і батьків, які розлучилися й живуть в іншому місці. Проте якщо на квартирі живе квартирант, то його зазначають саме у цьому секторі.

Родичі. Рідні – це «коренева система» родини: родичі з боку матері та батька, а також всі, хто перебуває з ними в шлюбі. Якщо раніше розлучені батьки створили нові сім'ї, то найближчих родичів у дитини стало четверо і з кожним із них виникають певні стосунки. Коли дитина в майбутньому візьме шлюб, то всі рідні подружжя стануть і її родичами. Родичам властива особлива якість – вони надають соціальній мережі стабільності. Особливо це стосується первинної сім'ї. Неможливо перестати бути родичем, навіть коли спілкування перерване.

Робота, школа, дошкільний заклад. Подекуди людина проводить на роботі, у школі, у дитячому садку стільки ж часу, скільки й вдома. Цей сектор разом із сектором «сім'я» формує повсякденну основу нашого буття. Саме в цих двох мікросистемах ми перебуваємо щоденно. Ми знайомимося і спілкуємося з людьми, не докладаючи для цього особливих зусиль. Унаслідок значимість оточуючих людей зростає, і вони виступають або як чинник підтримки, або викликають роздратування.

Друзі, сусіди та ін. Друзі, на відміну від родичів, не з'являються автоматично, і в разі сварки стосунки можуть припинитися. Часто – це значимі люди, які живуть далеко, а тому контакти з ними стають все більш рідкими.

Сусіди є мікросистемою, яка розташована в одному секторі із друзями, але яка має цілий ряд відмінностей. Сусідів з родичами об'єднує та обставина, що конфлікт між сусідами, так само як і між родичами, може бути затяжним. Адже сусідів не обирають, і це незапланована близькість проживання. Корисно, щоб «поріг спілкування» із сусідами був низьким, але не варто боятися просити про допомогу.

Об'єднання або релігійні групи також є важливими для багатьох мікросистем.

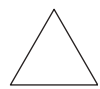
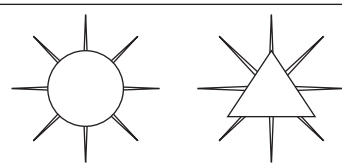
Адміністративні інстанції. У кризових сім'ях представники адміністративних органів часто складають досить значну частину їх мережі соціальних контактів. У цьому закладений неабиякий ризик нестабільності. Чиновники, службовці, як правило, йдуть додому о шостій вечора, а у вихідні з ними взагалі неможливо зв'язатися. Потрібно бути досить обережним, аби не потрапити до них у залежність.

Бажано, щоб клієнт заповнював карту самостійно. Карта соціальних контактів, яку заповнює клієнт, відображає його уявлення про своє життя в сьогоденні. Заповнюючи карту, він робить це, ніби дивлячись у дзеркало. Інколи в нього з'являються мимовільні реакції на зразок: «Я навіть не думав, що у мене стільки знайомих», «Я бачу, що ця людина скоро зникне з мого оточення» тощо. Зазвичай діти і підлітки справляються із завданням швидше за дорослого. Наочність є для них великим стимулом і вони, очевидно, більш впевнено визначають людей із свого оточення.

Заповнення карти соціальних контактів здійснюється в кілька етапів.

1. Необхідно визначити усіх значимих людей, навіть якщо зараз вони перебувають у конфлікті з тим, стосовно кого складається карта. Для цього використовують умовні позначення, наведені у табл. 2.3.

Таблиця 2.3. ***Умовні позначення, що використовуються на карті соціальних контактів***

Жінка	
Чоловік	
Ідоли, кумири, люди, що є взірцем	
Померлі люди	

2. У центрі кола на карті розташовується умовне зображення людини (клієнта), чия карта складається. Ці значимі для клієнта люди мають бути розташовані на карті на певній дистанції від центра кола. Ті, хто найбільш близький, розташовуються ближче до центра, інші – далі.

3. Далі потрібно з'єднати тих, хто знайомий один з одним, лініями. При цьому особу, що заповнює карту (того, хто посередині), з'єднувати лініями ні з ким не треба, оскільки всі інші знайомі з цією людиною.

Зображення всіх зв'язків може виявитися складним завданням, тому варто позначати найважливіші, наприклад: ті, що є конфліктними. Конфлікти ми позначаємо переривчастою, пунктирною лінією (-------/--/-------). Якщо конфлікт загострюється настільки, що контакт переривається, то ми називаємо це розривом (він позначається так: ------/ /------) . Роботу з мережею соціальних контактів

часто можна описати, як роботу з каналами зв'язку між людьми. Інколи «викопують канали», тобто створюють нові контакти. Інколи прочищають канали ставлень, що засмітилися через конфлікти.

4. Необхідно позначити мінусом (-) значимих людей, стосунки з якими є негативні. Плюсом (+) тих, хто подобається; не позначати жодними чином ( ) тих, до кого ставлення нейтральне, тобто немає ні симпатії, ні антипатії, але ці люди все ж таки є значимими.

5. На карті також можна показати, чи значима людина наближається до того, чия карта визначається, чи віддаляється. Для цього використовуються стрілочки, і ними зазначаємо рух до центру (→) або від центру (←).

Ті спільні переживання, які соціальний працівник і клієнт відчувають, разом заповнюючи карту, скріплюють їх співпрацю і поглиблюють довіру між ними. Соціальний працівник має змогу отримати інформацію про людей, важливих для клієнта, і в такий спосіб може вплинути на нього під час прийняття рішень. У спеціаліста є підґрунтя розпочати індивідуальну роботу не лише з клієнтом, а й з його соціальним оточенням.

Крім карти соціальних контактів у своїй роботі іноді ми користуємося іншими **різновидами мережевих карт.**

1. ***Історична карта.*** Інколи для соціального працівника важливо знати, яким було оточення клієнта раніше. Для цього можна поставити завдання зобразити карту соціальних контактів так, як вона виглядала, скажімо, сім років тому, до того, як клієнт почав вживати алкоголь. Цей спосіб дає змогу поглянути на джерела складної ситуації, в якій опинилася зараз людина, і з якої важко знайти вихід. Можливо, ситуація не завжди була такою.

Ця карта слугує мобілізації клієнта. Крім цього, співставляючи історичну та поточну карту, можна побачити, які важливі люди зникли з останньої карти, або як змінилися їх відносини, і саме в них шукати підтримку для свого клієнта. Не кажучи вже про те, що порівняння двох малюнків наочно демонструє зміни в житті людини.

2. ***Карта бажаного.*** На цьому малюнку зображуються відповіді на питання: *«Яких змін я хочу від життя?», «Чи можу я уявити, яким буде моє оточення в цьому випадку?», «До чого я прагну?»* Наприклад, якщо у людини довгий час триває конфлікт і наявний розрив з родичами, то вона може прагнути помиритися, і тоді клієнт зображує на карті бажаного тісний зв'язок. Со-

ціальному працівникові в такому разі годиться обговорити, що ж треба для цього зробити.

3. ***Географічна карта.*** До неї звертаються після складання карти соціальних контактів. Вона відповідає на питання щодо доступності значимих людей: *«Де живуть значимі люди?», «Чи перебувають вони у межах досяжності, щоб прийти на допомогу і надати підтримку?»* Часто виявляється, що значимі люди мешкають далеко, бо вони переїхали. Інколи вони навіть перебувають за кордоном. Щоб отримати інформацію про це, значимі люди на карті розташовуються на такій відстані від центру, яка означає не ступінь духовної близькості, а географічне розташування (рис. 2.3).

Соціальний працівник може допомогти клієнтові, поставивши такі запитання: *«До кого можна дійти пішки?», «До кого можна доїхати на автомобілі (автобусі), потязі тощо?», «Хто взагалі недоступний?».* Можна вказувати чіткіші орієнтири, наприклад: мешкають в одному населеному пункті з клієнтом, в межах району, у межах області, у межах України, за кордоном (близьке зарубіжжя), за кордоном (дальнє зарубіжжя).

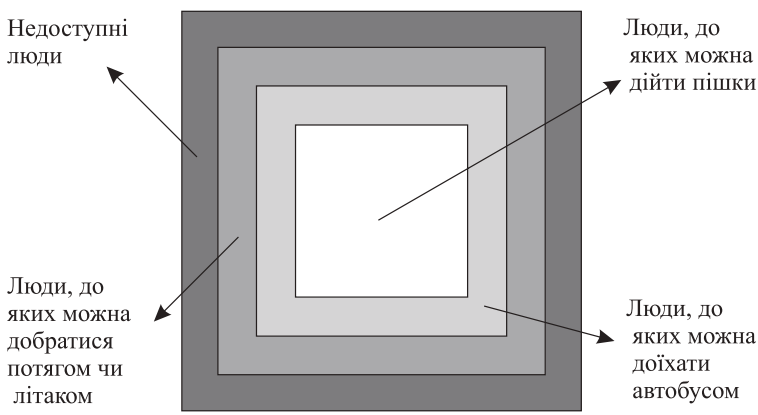


Рис. 2.3. ***Географічна карта соціальних контактів***

4. ***Біографічна карта.*** За допомогою цієї карти можна помітити зміни, що відбулися протягом певного часу в мережі соціальних контактів людини. Зображення можна порівняти з річними кільцями стовбуру дерева. Дерево росте із середини, а з краю знаходиться найстаріша частина дерева. Внутрішнє кільце біографічної карти

демонструє мережу соціальних контактів людини на сьогоднішній день. Людина, відзначаючи інших людей у своїй мережі, показує, коли вони з'явилися в її житті і коли зникли (рис. 2.4). Вікові періоди можуть бути різними, однак важливо зберегти основні сектори соціальних контактів – сім'я, родичі, друзі, школа тощо.

Ця карта дає змогу побачити зникнення важливих людей з мережі соціальних контактів за минулі роки. Можливо, є люди в зовнішніх колах, з якими було б добре відновити контакти.

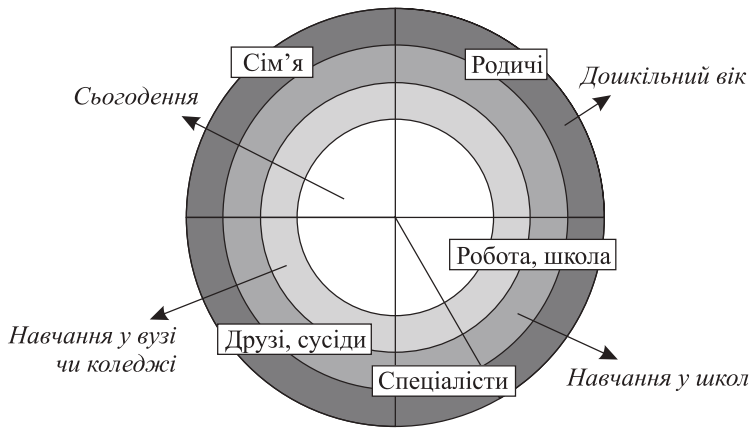


Рис.2.4. ***Біографічна карта соціальних контактів.***

5. ***Гіпотетична карта.*** Людина (клієнт) складає мережеву карту іншої людини. З цим інструментом добре працювати, коли в сім'ї є конфліктні стосунки. Можна запропонувати, наприклад, жінці скласти карту на свою доньку-підлітка, а дівчинці – на свою матір. Під час обговорення цих карт можливо відбудеться порозуміння між ними.

У разі, якщо не вдалося мобілізувати соціальне оточення клієнта через індивідуальну роботу, ми використовуємо **мережеві зустрічі** соціального оточення клієнта (окремої особи чи сім'ї). Ці зустрічі важливі для того, щоб спонукати клієнта прийняти якесь вагоме рішення, наприклад, лікуватися від алкоголю, влаштуватися на роботу, провести ремонт тощо.

Підготовка і проведення мережевих зустрічей передбачає роботу команди спеціалістів. Адже один фахівець не в змозі охопити все. Зазвичай до команди входять: координатор (особа, яка за-

прошує та мотивує прийти на зустріч людей), ведучий, помічник ведучого, рефлексивна група (щонайменше дві людини).

На координатора покладаються функції підготовки мережевої зустрічі – мобілізація ресурсів на мережеву зустріч: запрошення учасників, вибір місця проведення, організація робочого простору безпосередньо перед зустріччю (поставити стільці колом, підготовка матеріалів і чаювання тощо).

Ведучий стежить за процесом розвитку зустрічі. Йому необхідно:

– бути уважним до висловлювань учасників, мислити логічно і бачити ті зв'язки між подіями, речами, які не відразу помітні;

– знати основи психології;

– розуміти, що чиїсь знання умовні, що завжди можна знайти і відкрити щось більше, що завжди існує більше, ніж один спосіб досягнення якогось результату;

– зберігати об'єктивну, незалежну позицію;

– розуміти групові процеси та керувати ними.

Рефлексивна група – це дві або більше осіб, які допомагають проводити зустріч, вони є менш активними порівняно з ведучими. Вони не сидять у колі учасників, а розташовуються за ним. Їх завданням є відображення дискусії, а не участь у ній. У разі потреби вони можуть давати безоцінювальні коментарі, що змушують всіх учасників замислитися над власними словами і над словами інших, а це в свою чергу допомагає змінити ситуацію під час зустрічі. Члени рефлексивної групи спілкуються лише між собою, для цього їх запрошують всередину кола, де вони коротко озвучують свої думки один одному, після чого повертаються на свої місця. Їх фрази можуть бути такими: «От я слухаю, про що говорять учасники зустрічі, стільки звинувачень і образ (можна навести кілька цитат). А чи замислювався хтось, як почувається зараз мама?», «Тут говорять про те, що дитину віддадуть після інтернату в суворовське училище. А чи запитували хлопчика щодо його бажання там навчатися?». Тобто члени рефлексивної групи вказують на те, що відбувається в колі, і допомагають учасникам переосмислити те, що відбувається. Інколи буває так, що рефлексивна група за всю зустріч не виходить жодного разу.

Слід уважно підійти до вибору учасників мережевої зустрічі, які мають як підтримувати клієнта чи клієнтів, чия ситуація обговорюва-

тиметься, так і тих, хто ставиться неприхильно. Кількість учасників з такими протилежними характеристиками повинна бути рівною (наприклад два і два), крім них, можуть бути також нейтральні учасники, які не мають однозначної думки.

Так само варто зважити, де саме має відбутися зустріч. Захід може проходити в приміщенні, яке відповідає таким критеріям:

– у приміщенні можна заздалегідь поставити колом стільці у кількості, достатній для всіх запрошених учасників та ведучих;

– приміщення повинно добре провітрюватися;

– його розмір повинен дозволяти ведучим вільно рухатися в колі та за ним, за колом повинна сидіти рефлексивна група та координатор, який вестиме протокол;

– можна для підготовки учасників до зустрічі до початку заходу розкласти фотографії, вислови, творчі роботи дітей із сім'ї щодо якої проходитиме зустріч;

– бажано під час перерви передбачити чаювання;

– якщо на зустрічі будуть присутні маленькі діти, то потрібен догляд за дітьми, коли їм набридне бути в колі, адже тривалість заходу – близько 3 год.

Результативною можна вважати лише ту зустріч, яка пройшла всі фази, передбачені методикою проведення мережевих зустрічей, так звану ***спіраль розвитку мережевої зустрічі.*** Якщо зустріч з найближчим оточенням проходить у повну силу, то, як правило, вона проходить шість стадій групового процесу.

1. Фаза створення племені. Цей етап передбачає розвиток у присутніх відчуття належності до однієї спільності («племені»). Це часто виходить спонтанно, коли люди зустрічаються, але в різних культурах відбувається по-різному, наприклад, у Росії це, мабуть, коли люди п'ють чай, індіанці в Північній Америці курять по черзі трубку миру.

Для ведучого зустрічі важливо знайти такий ритуал, який підходить саме для людей, присутніх на зустрічі; ритуал, який допоможе відчути єдність усіх перед проблемою, заради якої зібралися, щоб її вирішити, а також допоможе всім учасникам відчути довіру один до одного, щоб вони могли вільно спілкуватися і ділитися своїми думками. Цим ритуалом може бути притча, легенда, гра, завдання щось уявити, згадати тощо – те, що змусить людей замислитися і почати думати в одному руслі.

Наприклад, якщо проблема стосується того, де жити дітям – у якійсь родині (біологічній, прийомній чи в опікунів) або в інтернаті, можна запропонувати всім учасникам послухати казку.

«Жила собі на світі разом із своєю матір'ю Оленою маленька дівчинка Юля. Жили вони дуже бідно. Друзів у них майже не було. Їжі було обмаль, та ще й не надто смачної: суха картопля або суп без м'яса, фрукти їли лише влітку, коли їх було повно в садку, цукерки та ласощі лише на свята. Мати ніде не працювала, інколи до них приходили якісь люди, тоді мати з ними випивала, ставала радісна і щаслива. Зазвичай Олена була сумна і засмучена. Але жінка любила Юлю, вона з нею розмовляла, обіймала, інколи дарувала якісь дрібнички, від чого дівчинка була просто в захваті.

Одного разу дівчинка потрапила в гості до тьоті Каті, яка витлумачувала, мовляв, Юля та Олена живуть не так, як інші: у хаті в них темно, на ліжках не завжди є постіль, немає телевізора, холодильника й інших важливих речей. Проте Юля не зрозуміла тьотю Катю, бо ж у неї є мама, вона її любить і їй більше нічого не треба.

Та одного разу до них у будинок прийшли люди і запропонували Юлі краще життя: чистий і гарний одяг, облаштовану кімнату, багато іграшок і при цьому їй нічого не треба робити самій, за неї все зроблять слуги, що будуть її доглядати. У цьому замку вона буде не сама, а разом з нею будуть жити інші діти, у неї з'являться друзі. Дівчинка зраділа і погодилася. Перші дні Юля справді була щасливою, у неї з'явилися нові друзі, нові речі, іграшки, вона спала у гарній постелі, жила в прекрасній кімнаті з іншими дівчатками. Та з часом вона засумувала за мамою і запитала: «А чому ж мама до неї ніколи не приходить?» На що їй відповіли: «Тепер у тебе немає мами, адже все це, що є в тебе, ти отримала замість своєї мами, поки ти дитина – в тебе мами не буде.» Дівчинка гірко заплакала. У неї було все, крім маминої любові, і тепер її не радували ані іграшки, ані гарні речі, але вороття назад не було. Минали роки. Юля мешкала в цьому замку, вона підростала, і будучи вже підлітком, продовжувала байдикувати, адже вона справжня принцеса – за неї все роблять дорослі тьоті й дяді. Вона ніколи не задумувалася про своє майбутнє. Так вона прожила десять років, за ці роки вона жодного разу не бачила ані мами, ані своїх сусідів, ані родичів, вона навіть забула, як виглядає її стара хатка.

Якось до Юліної кімнати прийшли слуги і сказали, що вона вже доросла, а значить не може більше тут мешкати. Дали якісь гроші, вивели за межі замку і закрили за нею високу браму. Дівчинка злякалася. Вона не знала, що їй робити, куди йти. Їй сказали, що вона повинна повернутися у свій старий будинок, але як це зробити? Як доїхати до нього, адже вона ніколи нікуди сама не їздила? Що робити з грошима, адже їй ніколи їх не давали? З допомогою добрих людей Юля доїхала до свого дому, але там її вхопив жах, бо навколо всі чужі: ні друзів, ні знайомих, навіть мама стала чужою, будинок геть зруйнований та страшний, в Юлі немає ні ліжка, ні стільця, вона не вміє готувати їсти, не вміє прибирати, вона нічого не вміє. Довго і гірко плакала дівчинка, думаючи про те, як дорого вона заплатила за роки розкоші без материнської любові і ласки. Що їй робити тепер? Як жити? Скільки зараз у нас таких принців і принцес проживають у наших інтернатах-замках?».

Після закінчення ритуалу створення племені ведучий зустрічі нагадує учасникам, чому вони прийшли на цей захід. Загальне вступне слово ведучого, як правило, складається з:

– подяки учасникам за те, що вони прийняли запрошення і прийшли на зустріч;

– визначення часових меж зустрічі (зустріч триватиме близько 3 год.);

– прохання до учасників акуратно і правильно використовувати інформацію, що стане доступною під час обговорення різних питань (тобто зберігати конфіденційність). Ведучий зустрічі повідомляє всім учасникам, що інформація особистого характеру, озвучена на зустрічі, за жодних умов не має бути розголошена і передана в чужі руки;

– формулювання проблеми, що може відбутися через оголошення листа-запрошення, або через пропозицію висловитися всім учасникам по черзі стосовно необхідності цієї зустрічі;

– прийняття правил проведення зустрічі (наприклад, не кричати, поважати думку інших, не вживати лайливих слів, не залишати зустріч достроково тощо).

2. Фаза поляризації. Оскільки зустріч зумовлена серйозною проблемою або кризою, то можуть висловлюватись різні думки про те, чому ця проблема виникла і «чия це вина». Часто обговорення починається з розповіді учасників про свій емоційний позитивний або

негативний досвід стосунків з головною діючою особою мережевої зустрічі. Зазвичай на початку обговорення думки суттєво різняться. Тому важливо дати кожному можливість висловити свою точку зору та поставити питання. Якщо учасники будуть почуватися некомфортно, щоб висловити свою думку, то їм важко буде приймати якесь рішення щодо шляхів розв'язання поставленої проблеми.

Часто люди, приходячи на зустріч, думають, що їх думки співпадають. Але згодом вони переконуються в тому, що навіть усередині підгрупи (наприклад, серед родичів) позиції розходяться. Відтак під час зустрічі виникають конфлікти між учасниками, і перед ведучими постає завдання знайти конструктивні підходи до того, що відбувається.

Ведучий має звертати увагу на почуття присутніх, надати можливість розповісти про них, стимулювати їх за допомогою запитань (наприклад: *«Коли вам говорять, що ви погана мати, що ви відчуваєте?», «Коли ви бачите, в яких умовах живуть ваші онуки, що ви відчуваєте?»*). Це має важливе значення для динаміки зустрічі. Ведучий повинен уміти виявити та показати різні думки учасників мережевої зустрічі.

Завдання ведучого зустрічі на початку цієї фази – забезпечити можливість кожному бути почутим. Для цього ведучий може запрошувати в центр кола людей маленькими групками, наприклад, прихильників того чи іншого переконання, аби їх аргументація була почута всіма учасниками процесу.

Ведучому на цьому етапі зустрічі потрібно будь-що дотримуватись нейтральної позиції. Він не повинен втручатися в процес обговорення і прийняття рішення, направляти обговорення в якесь особливе русло, навіть якщо його етичні погляди не співпадають з оцінками учасників зустрічі. Саме робота в команді, члени якої добре знають і відчувають один одного, буде допомагати у подоланні труднощів цього етапу зустрічі.

У нашому суспільстві стає дедалі узвичаєним, що люди не дослухаються до тих, хто перебуває в складних життєвих обставинах. Їх не чує навіть найближче оточення, і тому в таких людей формується відчуття, ніби вони нікому не потрібні, а їх слова неважливі для оточуючих. Подекуди це призводить до того, що вони намагаються говорити надмірно голосно, унаслідок чого ще менше людей

дослухаються до них. Спеціаліст, що працює за методом мережевої зустрічі, повинен уміти продемонструвати клієнтові, що в нього і в тих людей, з якими працює фахівець, є що сказати один одному на мережевих зустрічах.

3. Фаза мобілізації. Ще під час етапу поляризації учасники мережевої зустрічі починають висловлювати різноманітні пропозиції. Часто вони є нереальними, погано продуманими, хоча можуть бути і доволі конструктивні. Ведучому не слід звертати багато уваги на ці пропозиції, оскільки учасники зустрічі навряд чи прийдуть до спільного плану дій. Мобілізуючі пропозиції налаштовуються на нові протилежні переконання і, таким чином, зустріч триває досить довго.

Проте до кінця етапу мобілізації ведучий повинен виділити найбільш сформовані позиції з тим, щоб кожен учасник міг приєднатися до тієї чи іншої точки зору (позиції). Це можна зробити через об'єднання учасників на підгрупи (приміщення, де проводиться зустріч, умовно ділиться на зони, в яких збираються учасники залежно від позиції, якої вони притримуються). Це можна зробити наочно, запропонувавши всім об'єднатися в малі групи, наприклад: «Всі, хто вважає, що Олексій повинен переїхати додому, станьте в цьому кутку кімнати, хто вважає, що він повинен залишитися в притулку – станьте тут, у кого немає визначеної думки – зберіться в центрі кімнати». Ці підгрупи обговорюють свою позицію, аргументують її доцільність. Потім кожна група розповідає всім про свою точку зору, наводить записані на великому аркуші паперу аргументи (можна й усно, без запису). Рішення кожної підгрупи набуває вагомішого значення після обговорення в підгрупі.

Ведучому необхідно заздалегідь продумати момент мобілізації, і якщо він запропонує підгрупам висловити свою позицію письмово, то необхідно підготувати великі листи паперу, фломастери і дошки, щоб можна було демонструвати всім напрацювання підгрупи. Якщо ж переконання будуть висловлюватися в усній формі, то слід попередити учасників, що презентувати ідеї кожної підгрупи буде лише одна людина, яка буде говорити від імені всіх. Члени команди також можуть слухати дискусії груп та їх аргументацію.

4. Фаза депресії. Коли всі позиції уже висвітлені і при цьому досить довго обговорювалися, проте не було прийнято остаточ-

ного рішення, учасники починають розуміти, що їх пропозиції не досить гарні. Стає очевидним, що проблема надто складна, і жодна пропозиція не передбачає реальних шляхів виходу з кризи. У цей момент учасники зустрічі починають слухати інших, тому цю фазу зустрічі ще називають «фазою змін».

Через фазу депресії проходить майже кожен учасник зустрічі, особливо коли усвідомлює неготовність взяти на себе відповідальність або виконання деяких дій на покращення ситуації в сім'ї або вирішення проблеми.

Настання фази депресії стимулює спостережницька позиція ведучих. Вони не допомагають учасникам прийняти певну точку зору, і в свою чергу учасники усвідомлюють, що тільки вони можуть прийняти рішення. Фаза депресії є спільним переживанням відсутності надії, коли опускаються руки, і думаєш, що нічого зробити не можна, коли усвідомлюєш, що ніхто не прислухається до твоїх ідей. Стає очевидним, що не можливо перекласти відповідальність на представників державних організацій, присутніх на зустрічі, оскільки вони схоже відчувають те саме.

Деякі учасники (батьки, родичі) можуть заплакати і вийти з приміщення. Якщо ніхто із учасників зустрічі не відреагує на це, то ведучий зустрічі може поставити запитання, що робити в цій ситуації?

Завдання ведучих на цій фазі – не намагатися заспокоїти і підтримати учасників, якби їм цього не хотілося. Загалом, під час цієї фази мережева команда зазнає чимало випробувань і труднощів. Відчуття безвиході зароджується не лише в учасників, а й у ведучих, яким здається, ніби робота була проведена погано, що вони не підходять на роль ведучих зустрічі. Ведучий зустрічі може спробувати поглибити цю фазу депресії і сказати учасникам: «Зустріч триває уже ... (дві) години і попри всі зусилля ми так і не знайшли рішення цієї проблеми». Після таких слів може запанувати тиша. Тоді, можливо, знову почнеться рух, позиції будуть змінюватися, люди, які були в конфлікті один з одним, почнуть дослухатися до ідей один одного. Ця фаза вирізняється значною емоційністю. Ведучий може, наприклад, поставити порожній стілець і сказати: «Маленького Сашка сьогодні тут немає, але якби він був, то щоб він хотів сказати?»; «Кожен, хто хотів би

сказати те, що, на його думку, сказав би Сашко, може сісти на цей стілець перед його батьками і сказати це».

5. Фаза прориву. На цьому етапі відбувається зміна, яка рішуче впливає на хід процесу, оскільки почуття безвиході перестає бути індивідуальним. Учасники відчувають, що вони в «одному човні». Якщо учасники під час фази мобілізації наполягали на своїх власних пропозиціях, то зараз вони згодні відступитися від своїх переконань і почати слухати інших.

Для цієї фази властиво висування більш реалістичних пропозицій, які можуть все змінити. Трапляється, що пропозиції, висунуті під часи фази мобілізації, коли учасники зустрічі дотримувались протилежних позицій, тепер видаються цілком реальними і здійсненними. Починають розроблятися детальні плани щодо того, який вклад може внести кожен учасник зустрічі і коли слід зустрітися знову.

Наразі почуття незадоволення, притаманне попередній фазі, має позитивний наслідок. Воно стимулює перегляд висунутих раніше пропозицій, вибір правильного рішення або дає змогу віднайти абсолютно нове рішення, або інколи цю фазу ще називають «друге дихання».

Під час цієї фази дехто може зробити щось важливе, наприклад підтримати морально маму, яка не може взяти всю відповідальність за вирішення проблеми лише на себе.

6. Катарсис (очищення). Ця фаза є логічним завершенням всього процесу. Після зустрічі учасники мережевої зустрічі стомлені і разом з тим задоволені. Вони сповнені почуття полегшення через завершення дискусії та знайдене рішення, яке допомагає вирішити проблему. Кожен учасник відчуває катарсис по-своєму, наприклад, у когось може з'явитися надія, хтось відчує, що він виконав своє зобов'язання, а хтось усвідомить нове місце серед значимих для нього людей.

Слід зазначити, що мережеві зустрічі соціального оточення не завжди проходять всі фази процесу. Вони можуть закінчитися і на більш ранній фазі спіралі. Досвід ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні засвідчує, що зустрічі, які досягли фази депресії (об'єднання), продовжують розвиватися далі і досягають прориву після закінчення зустрічі. Інколи це відбувається не того ж дня, а трохи згодом, коли спілкування продовжується.

Якщо мережева зустріч завершується на фазі поляризації або мобілізації, то необхідно провести нову зустріч, щоб відбулися зміни. Якщо ведучі або хтось із учасників висловлюється щодо проведення подальшої зустрічі, то бажано відразу обговорити її терміни та умови проведення.

Навіть якщо після мережевої зустрічі ситуація клієнта кардинально не змінилася, зустріч із близьким оточенням, можливість відкрито поспілкуватися – це вже само по собі велика підтримка і ресурс, який надає нові сили для виходу з кризи.

Основна мета зустрічі: об‘єднати та активізувати соціальне оточення клієнта заради подолання проблеми. А отже, під час процесу його учасники беруть , як правило, на себе певні зобов‘язання, які в майбутньому допомагають вирішити трудощі сім‘ї. В процесі роботи виникла необхідність протоколювати рішення, що приймаються під час зустрічі. Протокол заповнюється на кожну зустріч, він в собі містить такі дані: дата, час, місце та тема зустрічі; список запрошених та список тих, хто з‘явився на зустріч; далі записується рішення та зобов‘язання, що виникли на фазі прориву. Крім цього, обов‘язково зазначаємо термін виконання взятих зобов‘язань та відповідального за них. В кінці записуємо особу, як правило, це або член команди, або соціальний працівник, що буде відслідковувати та аналізувати виконання всіх завдань. Підписують протокол всі учасники, після чого отримують на руки копію даного документу.

> У роботі із сім’єю, що опинилася в складних життєвих обставинах, важливо працювати не лише з нею, а й з її оточенням. Неможливо вивести сім’ю із кризи, якщо у соціального працівника та членів сім’ї немає однодумців. На їх пошук спрямований аналіз соціального оточення родини, що може графічно зображатися картою соціальних контактів у всіх її різновидах.
>
> Вагому роль у побудові мереж сім’ї відіграють мережеві зустрічі соціального оточення, що проводяться за окремою методикою і передбачають послідовні етапи:«створення племені» – «поляризація» – «мобілізація» – «депресія» – «прорив» – «катарсис».

РОЗДІЛ 3

ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ІЗ СІМ'ЯМИ

У цьому розділі представлені матеріали, які знайомлять із деякими аспектами організації роботи соціальних працівників:

– веденням документації соціального супроводу сім'ї;

– безпекою соціальних працівників;

– наданням професійної підтримки соціальним працівникам;

– зміни, в разі потреби, соціального працівника.

3.1. Ведення особової справи (файлу) сім'ї

Важливе місце в соціальній роботі відведено професійним записам, які роблять соціальні працівники у ході соціального супроводу (ведення випадку), представництва інтересів, консультування та інших стратегій втручання. Записи виконують такі функції як: нагадування, виділення важливого, забезпечення відповідальності, свідчення про виконаний обсяг роботи, допомога у плануванні робочого часу, використання в дослідженнях із соціальної роботи.

Записи призначені для: спостереження та навчання; накопичення інформації; особистої оцінки; планування дослідження; фінансового контролю; оцінки роботи організації; ідентифікації особистості.

Письмове ведення справ має на меті детальний запис проведеної із клієнтом роботи. Воно також дає змогу відстежити всі етапи роботи, а при потребі з'ясувати, де було допущено помилку.

При веденні записів слід дотримуватись таких принципів:

– слід критично ставитися до того, про що сповіщає клієнт або інші люди;

– розуміти сенс та значення, які вкладають вони у свої висловлювання;

– вміти бачити справжні проблеми клієнта за їхніми «масками»;

– клієнт має бути впевненим, що записи не потраплять до чужих рук;

– записи варто погоджувати з клієнтом. Відкритість їх позитивно впливає на взаєморозуміння та оптимізує співпрацю;

– діяти на користь клієнта (не завдавати шкоди). Намагатися не образити клієнта (якщо ніяково писати про щось — не пишіть);

– уникати суджень, оцінок, таврування;

– слід дотримуватися розповідної форми, описового стилю, уникати професійних термінів, жаргону.

Для фіксації інформації про сім'ю, яка знаходиться під соціальним супроводом, а також плану роботи і висновків співробітники ПБО «Надії і житло для дітей» в Україні розробили файл сім'ї (структура представлена у вставці 1.1). В основу цього файлу, окрім досвіду соціальних працівників, які працюють з такою категорією сімей, покладено також міжнародний досвід і практику роботи у цій сфері. Файл відображає чітку послідовність дій роботи із сім'єю, зважає на різні сфери життя сім'ї (документи цього файлу наведено у Додатку В).

Вставка 1.1. ***Особова справа (файл) клієнта ПБО «Надії і житло для дітей» в Україні***

Титульна сторінка «Інформація про сім'ю»

Розділ І. Загальні відомості про сім'ю.
- 1.1. Склад сім'ї.
- 1.2. Відомості про інших родичів та соціальне оточення сім'ї.
- 1.3. Доходи сім'ї.
- 1.4.Список залучених спеціалістів та служб.
- 1.5. Житлові умови сім'ї. Майнові права.
- 1.6. Попередня інформація про сім'ю.

Розділ 2. Оцінка ситуації в сім'ї.
- 2.1. Перший візит в сім'ю.
- 2.2. Оцінка потреб і ресурсів сім'ї.

Розділ 3. Планування роботи і реалізація плану.
- 3.1. План роботи із сім'єю на _____.
- 3.2. Протокол обговорення роботи із сім'єю з іншими спеціалістами.

Розділ 4. Завершення роботи із сім'єю

Договір про співпрацю.

Додаткова інформація про сім'ю (генограма, карта соціальних контактів, копії документів тощо).

Ведення файлу сім'ї розпочинається від моменту надходження інформації про сім'ю й заповнюється протягом всього періоду роботи із сім'єю. Його слід розглядати як потужний інструмент активізації сім'ї, адже переважна частина розділів заповнюється спільно з клієнтом і дає можливість:

– допомогти сім'ї усвідомити свої сильні сторони і потреби;

– навчити сім'ю висловлювати свої потреби;

– спільно із сім'єю знаходити шляхи для вирішення проблем.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України соціальний працівник має пам'ятати, що інформація, яка міститься в особовій справі сім'ї, є конфіденційною. Доступ до документів має сім'я, яка перебуває під супроводом, соціальний працівник, що працює із сім'єю, спеціалісти, що працюють із сім'єю, і безпосередній керівник соціального працівника.

Соціальний працівник має право використовувати інформацію з особової справи при представництві інтересів та прав сім'ї і дітей у державних органах влади.

Соціальні працівники, які надають допомогу сім'ям, зазвичай ведуть документацію, що віддзеркалює етапи роботи з клієнтом, – від первинного оцінювання потреб і ресурсів сім'ї до завершення роботи з нею.

Професійні записи є конфіденційними і слугують потужним інструментом активізації сім'ї.

3.2. Захист соціального працівника від професійних ризиків

Практики соціальної роботи часто зазнають професійних стресів та труднощів.

У роботі з кризовими сім'ями для людини може бути кілька видів небезпеки, з них можна виділити два основні:

– небезпека фізичного характеру, тобто шкода може бути нанесена фізичному здоров'ю;

– небезпека психологічного характеру, тобто шкода може бути нанесена психічному (психологічному) здоров'ю.

Для збереження фізичного здоров'я слід дотримуватися низки правил.

1. Домовлятися про візит в сім'ю завчасно. Це завжди важливо, а надто в тому випадку, коли допомога надається сім'ї, де досить часто збираються її друзі та влаштовують п'янки. Навіть якщо клієнти будуть тверезі, а інші особи в будинку будуть п'яними, не слід ризикувати та спілкуватися в присутності сторонніх осіб, адже ніколи не відомо, яка буде реакція у присутніх на слова та поведінку соціального працівника. Тому бажано заздалегідь домовлятися з такою сім'єю про візит і обумовлювати, що потрібно буде поспілкуватися наодинці.

2. До помешкання сім'ї можна заходити тільки з її дозволу. Навіть якщо ви досить довго працюєте із сім'єю, і прийшовши до неї, бачите, що двері відчинені і можна зайти – не робіть цього. Обов'язково постукайте та зачекайте запрошення.

Хоча до представників тих уразливих груп, яким допомагають соціальні працівники, часто заходять без стуку та запрошення, мотивуючи тим, що господарі п'яні і все одно не почують, що до них ідуть. Така поведінка є неетичною для соціальних працівників та небезпечною. Слід пам'ятати, що будинок (квартира) – це приватна територія людини, і вторгнення на неї без запрошення може розлютити та роздратувати, а це, як мінімум, буде заважати у роботі та налагодженні співпраці, а, як максимум, може загрожувати фізичним насильством.

3. Перший візит в сім'ю обов'язково здійснюється кількома спеціалістами. Це пов'язано з тим, що коли фахівець вперше йде в сім'ю, то про неї досконало мало що відомо. Тому важко передбачити реакцію людей, які, можливо, доведені до відчаю. Один соціальний працівник може йти в сім'ю лише в тому випадку, коли в нього з членами родини вже налагоджений зв'язок на такому рівні, що є взаємна довіра.

4. Соціальний працівник не повинен спілкуватися з членами родини, якщо вони перебувають в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння. Спілкування з людьми, які перебувають під дією алкоголю чи наркотиків, є небезпечним, адже люди-

на не завжди може контролювати свої емоції та дії в такому стані. Навіть якщо фахівець давно працює із сім'єю, все рівно не варто наражатися на ризик.

У практиці ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні був такий випадок, коли *соціальний працівник працював із сім'єю давно і вже кілька місяців приходив до них у будинок сам. В один із візитів він застав удома жінку та її співмешканця п'яними. Покладаючись на добре налагоджений контакт, довіру клієнтів до спеціаліста, він почав обговорювати виконання зобов'язань, що взяла на себе родина минулого разу під час складання плану роботи із сім'єю. Родина обіцяла пройти лікування від алкоголю та влаштуватися на роботу. Коли соціальний працівник запитав їх про виконання цих зобов'язань, це розлютило співмешканця і він почав погрожувати, що зараз візьме косу і зарубає спеціаліста. Вирішивши не дратувати чоловіка, соціальний працівник вибачилася та вийшла з кімнати разом з мамою, яка не проявляла агресії. Там домовилися про нову зустріч і спеціаліст пішов. Якби спеціаліст не вийшов вчасно, невідомо, чим би це могло б закінчитися.*

5. Якщо всередині будинку, де мешкають клієнти, відбувається сварка чи бійка, не можна заходити туди самому. Варто знайти ще когось, можливо навіть не одного, а хоча б двох, бажано чоловіка – це може бути сусід, представник сільської ради, дільничний міліціонер, представник школи, родич, будь-хто. Адже якщо там справді відбувається бійка, то невідомо, чи зможе соціальний працівник її зупинити, однак шансів постраждати у фахівця досить багато. Та й невідомо, що скаже потім сама сім'я, тому в таких випадках повинні бути обов'язково свідки.

6. Перебуваючи в приміщенні, необхідно стояти ближче до дверей, ніж клієнти, та стежити, щоб двері залишилися незамкнені, за спиною нікого не повинно бути. Це потрібно для того, щоб у разі непередбачуваних обставин соціальний працівник міг безперешкоди вийти з будинку чи квартири і ніхто не зміг би його затримати.

7. У розмові з клієнтом потрібно зберігати спокійний тон, не провокувати співрозмовника та не викликати агресії у нього. У жодному разі не варто підвищувати голос, погрожувати клі-

єнтові, а також описувати факти з його життя, коли співрозмовник починає реагувати неадекватно.

Якось соціальний працівник ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні здійснював спільний візит із службою у справах дітей (ССД) у сім'ю, з якої були вилучені діти й розміщені в інтернатному закладі. Візит мав на меті з'ясувати, чи можливо повернути дітей у цю сім'ю, чи необхідно готувати документи на позбавлення батьківських прав. Умови проживання в сім'ї були нормальними, але батьки ніде не працювали та не відвідували дітей у закладі. Представник ССД спробував пояснити батькам, що їм необхідно влаштуватися на роботу та перестати вживати алкоголь, тільки в такому разі можливе повернення дітей, в іншому випадку вони залишаться в інтернаті. Батьки почали нервувати, а представник служби продовжувала їх дратувати, погрожуючи їм та пригадуючи давні неприємні випадки з їх особистого життя. Через якийсь час батько кинувся за палкою, а мати почала підступати з наміром вдарити. Урятували візитерів сусіди, які втрутилися в ситуацію, порадивши швиденько сідати в машину та тікати, адже батьки в такому стані себе не контролюють, унаслідок чого в сім'ї часто відбуваються бійки. Проте цього могло б не статися, якби працівник ССД спокійним тоном розповіла про вимоги до батьків та перелік документів, необхідних для реінтеграції їх дітей. Завжди необхідно діяти лише в межах законодавства і висловлювання на кшталт: «Вибачте, це не я придумала, так вимагає закон. Я нічого змінити не можу, мені сказано так зробити, я це роблю, але це не моє рішення» – спонукає людей сприймати фахівця як виконавця «вищої волі», а тому знімає агресію.

8. Слід потурбуватися про захист себе від інфекційних захворювань, якими можуть хворіти клієнти. Для цього варто:

– при розмові з клієнтами зберігати безпечну дистанцію, не наближаючись до людини ближче ніж на один метр, а краще тримати ще більшу дистанцію;

– відмовлятися від частування в сім'ї, особливо якщо при цьому необхідно скористатися посудом (напитися води, чаю тощо).

Для того, щоб не образити клієнта та не втратити його довіру, соціальному працівнику слід вигадати якусь необразливу відмовку, наприклад: «Я зараз на дієті» або «Я тільки що випила пігулку і тепер протягом години не можу ні пити, ні їсти». Не слід казати клієнту про острах заразитися від нього. Так само необхідно бути обережними і з власним посудом, коли клієнти приходять в офіс та просять, наприклад, напитися води. Для відвідувачів бажано мати одноразовий посуд;

– завжди після відвідування клієнтів на дому мити руки. Інколи так буває, що клієнти живуть далеко і не має змоги потрапити швидко туди, де можна помити руки з милом. У такому випадку бажано використовувати вологі серветки, а при поверненні все ж вимити руки з милом. Соціальним працівникам ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні доводилось спостерігати, як деякі фахівці приходили в сім'ю в рукавичках й з огидою на обличчі торкалися речей у будинку. Проте така поведінка не сприятиме встановленню довірливих стосунків із членами родини. Тому те, що соціальний працівник витирає або миє руки після візиту в сім'ю, сама сім'я ані знати, ані бачити не повинна;

– задля того, щоб не наражати себе на небезпеку захворіти на таку хворобу, як туберкульоз, варто відвідувати сім'ю на ситий шлунок. Лікарі зазначають, що коли людина голодна, ризик захворіти на цю хворобу є вищим;

– не рідше одного-двох разів на рік слід проходити медичний огляд.

До небезпек психологічного характеру слід насамперед віднести таке явище, як **«вигорання соціального працівника».** Соціальні працівники часто бувають збентежені проблемами своїх клієнтів і їхньою очевидною нездатністю змінити ситуацію. Фахівці сповнюються емоціями й переживаннями людей, з якими він працює, що більше не може ні залишатися самим собою, ні допомагати іншим. Він такою мірою втягується в деталі проблем клієнтів, що більше не може нормально функціонувати, він «вигорає».

Вигорання може настати через хронічну втому, відсутність позитивних результатів, великий обсяг роботи, з яким соціаль-

ний працівник не справляється, багато непередбачених неприємних випадків та таке інше.

Для збереження психічного здоров'я необхідно дотримуватися певних правил.

1. У вихідні дні та під час відпустки відпочивати, залишаючи роль соціального працівника за порогом офісу. Спеціаліст не повинен давати свою домашню адресу, номер домашнього телефону та приватного мобільного телефону. Зважаючи, що бувають обставини, коли сім'ї вкрай необхідно поспілкуватися в поза робочий час, деякі фахівців все ж таки підтримують телефонний контакт із своїми клієнтами цілодобово, але в такому разі необхідно пояснити сім'ї причини, за яких можна телефонувати після роботи або у вихідні дні.

2. Займатися улюбленою справою у вільний час. У кожної людини є улюблена справа: вирощування квітів, вазонів, вишивання, в'язання, малювання, читання книжок, перегляд улюблених фільмів, спілкування з друзями тощо. Заняття цією справою, як правило, заспокоює, покращує настрій, допомагає відпочити та відновити сили. Тому важливо знаходити час для хобі.

3. Інколи балувати себе смачненьким. Добре піднімає настрій улюблена страва, тому це теж є запобіжним заходом щодо вигорання соціального працівника.

4. Важливо уміти бачити результати власної роботи. Необхідно працювати не для того лише, щоб відсидіти робочий час, а задля результату. Відстеження змін та наслідків допомагає підтримувати наснагу. Якщо вдалося повернути в сім'ю дитину, котра понад п'ять років перебувала в інтернаті, і тепер сім'я соціалізувалася, тоді розумієш, що працювали недаремно, бо змогли допомогти кільком людям. Якщо члени сім'я, які мали алкогольну залежність, під час роботи виявили бажання лікуватися, пройшли його і влаштувались на роботу, то починаєш усвідомлювати, що тут є і твоя заслуга і ти можеш допомогти іншим, а значить повинен це зробити.

5. Необхідно позитивно сприймати свою роботу. А для цього в першу чергу необхідно позитивно сприймати клієнтів. Хоча в суспільстві і побутує негативна думка про сім'ї, що перебувають у складних життєвих обставинах, соціальні працівники

повинні про них думати як про осіб, що потрапили в біду і потребують допомоги. Спеціаліст може поспівчувати сім'ї, але не має права засуджувати її. Необхідно щиро вірити в своїх клієнтів, бо, наприклад, представляючи інтереси сім'ї, соціальний працівник має доводити, що сім'я виконає взяті на себе зобов'язання, а сам у це вірити не буде, то така ситуація не підніматиме йому настрій.

6. Доцільно обговорювати свої труднощі з іншими соціальними працівниками. Іноді соціальному працівнику може здатися, ніби він зайшов у глухий кут у роботі із сім'єю, що інші працівники працюють краще за нього, і лише його сім'ям притаманні надзвичайно складні і невирішувані проблеми. У такому випадку корисно поділитися своїми міркуваннями з іншими соціальними працівниками. Пояснюючи іншому спеціалісту свою проблему, соціальний працівник може й сам побачити вихід з ситуації, що склалася, або отримати інший погляд на ситуацію в сім'ї, переконатися, що з проблемами в роботі стикаються всі спеціалісти.

7. Необхідно помічати найменші позитивні зміни та радіти їм. Шлях стабілізації сім'ї є складним і довготривалим (біля півтора року). Якщо сім'я та соціальний працівник не будуть відзначати позитивні зміни, то шансів на покращення ситуації майже немає. Тому важливо розробляти детальні плани роботи із сім'єю та аналізувати кожен виконаний пункт плану. Наприклад, можна запланувати покращити умови проживання, а можна визначити конкретні кроки для цього (замести та помити підлогу, побілити стіни тощо). Відтак щоразу, коли буде помітною бодай маленька зміна, потрібно похвалити сім'ю, а для себе відзначити, що клієнти нехай повільно, але все одно рухаються уперед .

8. Слід шукати позитив в усьому, що відбувається. Так склалося, що негативне помічається дуже легко і запам'ятовується надовго. Але набагато легше жити, коли вмієш у всьому знайти позитив. У будь-якій ситуації є свої плюси і мінуси. Наше завдання бачити плюси і ігнорувати негативи.

9. Необхідно вміти відокремлювати себе від проблем клієнта. Кожен соціальний працівник повинен усвідомлювати, що він

не є всемогутнім, його власні ресурси (емоційні, фізичні, часові та ін.) є вичерпними. Він не в змозі вирішити всі проблеми всіх сімей. Також слід пам'ятати, що відповідальність за своє життя, насамперед, несе сама сім'я.

Тут можна радити ще багато, але мабуть основне – це любити свою роботу, поважати своїх клієнтів, мати бажання допомагати іншим – і тоді ви навряд чи «вигорите». Слід також розуміти, що для діяльності соціальних працівників властива асиметрія відповідальності за характер і наслідки взаємодії працівника і клієнта: відповідальність завжди більшою мірою лежить на працівникові.

Профілактика вигорання повинна починатися з усвідомлення сутності проблеми. Для того, аби ефективно надавати послуги клієнтам, соціальний працівник має задовольняти власні потреби. Перебираючи на себе відповідальність за характер переживання стресу, соціальний працівник набуває контролю над своїм життям, виходячи зі стану жертви.

Спеціалісти вважають, що найкращими засобами усунення стресу та запобігання вигорання є такі, як:

– супервізія (кураторство, наставництво);

– групова робота (обговорення проблем у групі, наприклад, обговорення командою спеціалістів стану роботи із сім'єю);

– тимчасовий відпочинок від активної діяльності.

> Соціальні працівники у процесі допомоги сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, зазнають чимало проблем, що можуть зашкодити їх фізичному та психічному здоров'ю. Тому вони мають усвідомлювати ці небезпеки та ризики, намагатися їх уникати, дотримуючись певних правил поведінки на роботі та в позаробочий час.

3.3. Супервізія соціальних працівників

Вважають, що постійний процес супервізії (професійної підтримки та наставництва) соціального працівника з боку його керівника або спеціально запрошеного консультанта (супервізора) – головна запорука якісної та безпечної роботи, особливо в

умовах змін в організації. Супервізія також є ключовим елементом в особистому професійному розвитку соціального працівника. Супервізія передбачає аналіз проблемних або нестандартних ситуацій з досвіду професіоналів та пошук нових ефективних рішень.

Супервізія – *процес,* упродовж якого одному працівнику надається можливість працювати з іншим працівником (працівниками) з метою виконання певних *організаційних, професійних* та *особистих* завдань. Такими завданнями є компетентне, відповідальне виконання обов'язків останнім(и), постійний професійний розвиток та особиста підтримка.

Цілями супервізії є:

1) перевірка (супервізор повинен переконатися, що соціальний працівник правильно розуміє свою роль у роботі із сім'єю, використовує різні методи у своїй роботі, володіє необхідними навичками. Завдання супервізора полягає також у тому, щоб пересвідчитися, чи немає у спеціаліста ознак професійного вигорання, а також наскільки об'єктивно соціальний працівник оцінює ситуацію клієнтів, особливо, якщо мова йде про безпеку життя та здоров'я дітей);

*2) підтримка (*яка означає допомогу соціальному працівнику у подоланні стресових ситуацій і розв'язанні проблем, які виникають у ході роботи із сім'ями. Також підтримка з боку супервізора демонструє соціальному працівнику, що здійснювана ним діяльність є цінною і важливою для організації, підвищує мотивацію і заохочує до роботи);

*3) розвиток або навчання (*допомога фахівцеві у його професійному розвитку, визнання належного виконання роботи та відзначення особистих досягнень. У зворотному зв'язку, який надає супервізор соціальному працівнику, з одного боку визнаються успіхи фахівця, з іншого, зазначаються ті навички та уміння, які необхідно покращити. Це, в свою чергу, спонукає фахівця до самоосвіти, професійного самовдосконалення. Одним з результатів супервізії може бути направлення спеціаліста на курси, тренінги або семінари з підвищення кваліфікації чи надання можливості «побути тінню» іншого соціального працівника, щоб здобути більше досвіду).

Супервізія дає можливість соціальному працівнику розповісти про свої емоції, проблеми, поділитися власними переживаннями, а отже, знизити емоційне напруження й скоріше знайти відповіді на питання, що його хвилюють.

Вважається, що супервізія є більш ефективною, а її висновки і результати більш об'єктивними, коли супервізором виступає сторонній (запрошений) спеціаліст. Проте, як доводить практика, запросити стороннього фахівця не завжди можливо через обмеженість ресурсів, а також через те, що супервізія ще не є надто поширеним методом роботи в Україні, і її проведення викликає певну тривогу в спеціалістів, що, зрозуміло, знижує її ефективність. З іншого боку, залучення до проведення супервізії одного з членів команди, котрий має досвід супроводу сімей і користується повагою у колег, сприятиме зменшенню напруження у соціальних працівників під час супервізії, і, як наслідок, сприятиме більш відкритому та щирому спілкуванню.

Саме через ці фактори у роботі ПБО «Надія та житло для дітей» в Україні супервізором соціальних працівників виступав один з членів команди – досвідчений спеціаліст, який, окрім відповідної освіти, також мав досвід здійснення соціального супроводу сімей, які опинились у складних життєвих обставинах. Досвід організації доводить, що супервізія буде ефективною за умови, коли цей процес є двостороннім, коли його важливість і доцільність розуміють обидва учасника: і супервізор, і соціальний працівник.

Існують різні моделі супервізії: індивідуальна та групова, пряма і непряма. **Індивідуальна супервізія** – це зустрічі сам на сам між працівником та супервізором. Вона має низку переваг, зокрема:

– індивідуальний підхід до вирішення проблем працівника;

– створення безпечної атмосфери, в якій спеціаліст може обговорити свої проблеми та переживання;

– можливість глибокого аналізу ситуації та дій соціального працівника.

Перед початком супервізії важливо виразно сформулювати її мету. Це може бути розв'язання однієї конкретної проблеми або

ж планова супервізія, призначена для комплексного аналізу роботи спеціаліста.

Загалом, супервізор має ретельно підготуватися до спостереження за роботою соціального працівника і бесіди з ним: продумати запитання, попередньо ***ознайомитися з особовою справою (файлом) сім'ї,*** визначити, на які аспекти роботи необхідно звернути найбільшу увагу (наприклад, контакти із сім'єю, побудова діалогу або планування роботи і реалізація плану, використання різних ресурсів задля вирішення ситуації в родині тощо).

Наприклад, перевіряючи особу справу (файл) сім'ї, потрібно з'ясувати:

– наскільки ретельно і своєчасно заповнюється цей документ;

– чи відображає файл сім'ї реальний стан справ і ситуацію в родині;

– наскільки соціальний працівник залучає сім'ю до складання і виконання плану роботи;

– наскільки здійсненним є розроблений план роботи;

– чи вміє соціальний працівник виділити ключову проблему сім'ї і пріоритети в роботі.

Після такої попередньої підготовки спеціаліст, який проводить супервізію, виїжджає спільно із соціальним працівником у сім'ю і спостерігає за роботою фахівця. При цьому супервізора можна представити сім'ї як колегу по роботі. Супервізор має бути готовим до того, що сім'я може триматися дещо закрито під час такої зустрічі. Адже переважна більшість сімей не схильна довіряти незнайомим людям, які приходять до них, і чекають від них будь-яких неприємностей.

На відміну від спостереження, яке людина використовує у своєму повсякденному житті, ***спостереження*** як один з методів супервізії:

– чітко підпорядковано певній меті;

– планується заздалегідь продуманою процедурою;

– потребує документування (заповнення різних форм, бланків протоколів, щоденників тощо).

Спостерігаючи за роботою спеціаліста, супервізор повинен звертати увагу:

– на вербальні та невербальні прояви поведінки як сім'ї, так і соціального працівника;

– наскільки соціальний працівник володіє навичками роботи із сім'єю і як він їх використовує;

– на те, як розуміє спеціаліст свою роль у роботі із сім'єю;

– на мову спеціаліста, її зрозумілість, орієнтованість на діалог із клієнтами.

Результати спостереження можуть фіксуватися у певній формі, що слугує звітом за результатами супервізії (зразок такої форми, що використовувалась у ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні, наведено в Додатку Г).

Під час такого спільного візиту в сім'ю супервізор має пам'ятати мету супервізії і звертати увагу саме на ті аспекти, які були визначені попередньо. Зазвичай під час роботи може виникнути потреба у вирішенні зовсім інших проблем і обговоренні ситуації, яка не була попередньо запланована. Тому супервізор має бути гнучким у своїй роботі і вміти вчасно зреагувати на такі зміни й діяти відповідно до ситуації і потреб сім'ї або соціального працівника.

Після візиту в сім'ю супервізор ***проводить бесіду*** із соціальним працівником, під час якої обговорюється зустріч із сім'єю, успіхи та труднощі в роботі, надаються рекомендації щодо покращення роботи, а також спільними зусиллями визначаються потреби соціального працівника у підвищенні кваліфікації.

Бесіда організується за допомогою ретельно продуманої системи запитань, які поступово приводять соціального працівника до усвідомлення власних успіхів, труднощів, помилок або ж до засвоєння нових методів роботи. Під час бесіди супервізор надає спеціалісту зворотний зв'язок (у тому числі конструктивну критику) за результатами спостереження, а також надає рекомендації щодо покращення роботи, обговорює зі спеціалістом можливі шляхи подолання труднощів.

Конструктивний зворотний зв'язок з боку супервізора підвищує рівень самоусвідомлення та заохочує навчання та професійний розвиток супервізованого. Він має бути наданий вміло, сприйнятий відкрито. Такий зв'язок включає:

– похвалу, відзначення гарної роботи, досягнень;

– створення та використання умов для поглиблення знань та розширення навичок супервізованого працівника;

– використання фраз на кшталт «Варто покращити…», «Можна зробити по-іншому, а саме…», «Ви досягли значних результатів, але в цій ситуації ще необхідно…» тощо;

– конкретні, а не загальні коментарі (наприклад, більш корисним є таке висловлювання: «Я вважаю, що ви гарно впорались із тим, щоб говорити спокійно, коли пан Димитренко почав кричати», ніж «Ви провели гарне інтерв'ю»);

– використання «Я-висловлювань» («Я вважаю, що...» чи «На мою думку...») замість «Ти...»;

– виразне пояснення, на чому базуються ваші коментарі (наприклад: «Із вашого договору з сім'єю...»);

– конструктивну критику.

Трапляються випадки, коли супервізор стурбований певним аспектом роботи працівника і має вдатися до критики, обговорити складні питання, небажаний хід справ або потребу в підвищенні якості роботи. *Конструктивна критика* буде максимально ефективною, якщо супервізор порушить проблемні питання одразу після того, як відбулась подія, поділиться своїми переживаннями із соціальним працівником на ранніх етапах.

Супервізор має заздалегідь визначити для себе, що саме його турбує, і що він хоче обговорити із соціальним працівником, в який саме спосіб слід донести свою стурбованість до співрозмовника. Також йому варто поміркувати над тим, яким чином може сприйняти соціальний працівник проблему і яку відповідь хотілось би отримати від співрозмовника. Супервізор має також визначитися, наскільки він готовий бути гнучким і яким чином можна з'ясувати із соціальним працівником усі чинники, що ускладнюють ситуацію.

За результатами супервізії, як правило, готується звіт про проведену супервізором роботу з рекомендаціями спеціалісту. Інформація, яка міститься у цих формах, є конфіденційною. Доступ до неї мають лише супервізор, соціальний працівник, про якого йде мова, і безпосередній керівник соціального працівника.

У професійних соціальних службах частиною процесу надання соціальної допомоги сім'ям, які опинились у складних життєвих ситуаціях, є супервізія, тобто система професійної підтримки та контролю. Спеціально визначений організацією супервізор шляхом аналізу документів, спостереження за роботою фахівця та бесіди з ним вирішує завдання задоволення організаційних, психологічних та професійних потреб. Супервізія сприяє якісній та безпечній роботі соціальних працівників.

3.4. Заміна соціального працівника, який здійснює соціальний супровід сім'ї

Досвід соціального супроводу сімей, які опинились у складних життєвих обставинах, набутий спеціалістами ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні, свідчить про те, що може виникнути ситуація, коли необхідно змінити соціального працівника, який працює із сім'єю.

Така заміна суттєво впливає на сім'ю і всю подальшу роботу з нею, адже в переважній більшості випадків між сім'єю і соціальним працівником встановлюються довірливі стосунки. Будь-які різкі зміни в житті сім'ї, зокрема й зміна спеціаліста, який її супроводжує, є для неї потенційним фактором стресу. Не кожна сім'я, яка перебуває у складних життєвих обставинах, спроможна швидко адаптуватися до нових умов, іншого стилю роботи спеціаліста тощо. Тому новий соціальний працівник потребуватиме додаткового часу для вивчення ситуації сім'ї, налагодження довірливих стосунків з її членами, знайомства з оточенням тощо.

Загалом, заміна соціального працівника може бути виправданою лише у крайньому випадку і за наявності вагомих підстав для цього. У кожному разі безпосередній керівник соціального працівника, якого планується замінити, або його супервізор, повинні ретельно вивчити всі обставини, через які виникла необхідність призначити нового спеціаліста.

Розглянемо детальніше низку причин, що можуть викликати заміну соціального працівника.

1. Прохання сім'ї. Іноді сім'я може звернутися до соціальної служби, що надає сім'ї соціальні послуги, з проханням змінити спеціаліста, який здійснює її соціальний супровід.

У практиці роботи спеціалістів ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні такі випадки були поодинокими, але все ж таки траплялись. Серед причин, які називали наші клієнти, можна навести такі: «Заберіть у нас цього соціального працівника, бо вона приходить і говорить-говорить-говорить. У неї так багато слів, що я нічого не розумію», «Я не хочу, щоб вона (соціальний працівник) до нас приходила і вчила як жити». Такі й схожі заяви сімей є ознакою того, що між соціальним працівником і родиною не склалися стосунки, спеціаліст не зміг правильно встановити контакт і допустив певні помилки у своїй роботі.

Оскільки сім'я може дещо перебільшувати факти або подати неповну, викривлену інформацію, безпосередньому керівнику соціального працівника не слід виносити на загальне обговорення цю ситуацію. Краще обговорити її наодинці з фахівцем, наприклад, під час супервізії, і надати йому рекомендації щодо покращення стосунків із сім'єю. Однак, можливе й рішення щодо призначення іншого соціального працівника для супроводу сім'ї.

2. Результати чергової (позачергової) супервізії. Супервізор може дійти висновку стосовно доцільності заміни соціального працівника. Спонукати до цього можуть такі обставини, виявлені під час супервізії, як:

– відсутність позитивної динаміки в сім'ї протягом тривалого (понад півроку) часу;

– недотримання соціальним працівником професійної етики;

– переважання негативних відповідей у формі за підсумками супервізії (див. Додаток Г);

– невиконання соціальним працівником рекомендації за результатами попередніх супервізій.

У разі, якщо супервізія проводиться залученим спеціалістом і він вважає за доцільне замінити соціального працівника, то таке рішення повинно обговорюватись із безпосереднім керівником спеціаліста. Завдання ж керівника – знайти відповідні слова й делікатно, не принижуючи гідності і професійних якостей співробітника, повідомити йому про рішення щодо зміни.

3. Обставини, які не залежать від сім'ї або соціального працівника. Час від часу виникають ситуації, змінити які неможж-

ливо, наприклад: зміна місця проживання спеціаліста, тривала хвороба або інші обставини, через які соціальний працівник тимчасово або постійно не може виконувати свої обов'язки.

4. Власне прохання соціального працівника.

У разі прийняття рішення про заміну спеціаліста, який здійснює соціальний супровід сім'ї, слід дотримуватись певної послідовності дій задля того, щоб мінімізувати негативні наслідки такої дії.

До першого візиту в сім'ю новий соціальний працівник повинен детально ознайомитися з особою справою (файлом) сім'ї, її ситуацією, а також тими кроками, які вже були здійснені його попередником спільно із сім'єю.

Якщо соціального працівника змінюють не за проханням сім'ї, то краще, коли перший візит у сім'ю новий фахівець здійснить спільно з тим спеціалістом, який супроводжував родину раніше. Під час цього візиту саме він має познайомити сім'ю з новим працівником і детально пояснити, з якої причини відбувається зміна, наголошуючи на цінності зроблених спільних кроків і досягнутих результатів. Наприклад, соціальний працівник може звернутися до сім'ї з такими словами*: «Ми з вами працювали разом протягом останніх семи місяців. За цей час нам вдалося зробити дуже багато: ви підключили світло, батько знайшов роботу, Мишко непогано закінчив шостий клас і у вас виріс чудовий врожай картоплі. Але найголовніше – це те, що діти живуть з вами. Проте з наступного місяця я працюватиму на іншій роботі, а з вами тепер співпрацюватиме моя колега, яка приїхала сьогодні зі мною, щоб познайомитися»*.

Бажано, щоб спеціалісти відвідали сім'ю разом кілька разів, тоді б родина могла звикнути до нової людини й почати довіряти їй так само, як довіряла попередньому працівнику. Під час одного з таких відвідувань соціальні працівники спільно із сім'єю можуть внести зміни у план роботи або визначити нові кроки подальшої співпраці.

У ситуації заміни фахівця не з ініціативи сім'ї деякі клієнти можуть телефонувати своїм попереднім соціальним працівникам і скаржитися на нового, шукаючи захисту й підтримки. З одного боку, це може бути маніпуляція зі сторони сім'ї задля того, щоб

з ними знову почав працювати «старий» фахівець. А з іншого, така ситуація може свідчити про те, що між сім'єю і «новим» соціальним працівником ще не встановились довірливі стосунки. В окремих випадках така ситуація може бути сигналом того, що фахівець здійснює певні помилки в роботі із сім'єю і потребує допомоги.

Той, до кого звернулась сім'я, має визначити причину звернення. Якщо це маніпуляція, то він повинен дати чітку відповідь, що не зможе знову супроводжувати цю сім'ю і ще раз пояснити з яких причин. В інших випадках спеціаліст повинен обговорити з сім'єю цю ситуацію й спробувати знайти з неї вихід. Наприклад, соціальний працівник може запропонувати сім'ї такий варіант: «*Я дуже ціную те, що ви мені подзвонили і розумію, що вам хотілося, аби ми знову працювали разом. Але, на жаль, це неможливо* (поясніть з яких причин). *Як ви вважаєте, яким чином можна було б налагодити стосунки між вами і вашим соціальним працівником? Думаю, вам слід поговорити з ним про це, і розповісти йому про ваше незадоволення, застороги і претензії. Спробуйте спільно з соціальним працівником знайти вихід із ситуації, що склалася».* Або знайти інший вихід, скажімо, запевнити сім'ю, що поспілкуєтеся з новим працівником: *«Дякую вам, що розповіли мені всю ситуацію. Я ціную вашу довіру і спробую (хотіла б) вам допомогти. Сподіваюсь ви розумієте, що знову працювати з вами я не зможу, але можу поговорити з вашим соціальним працівником, і ми спільно спробуємо знайти вихід із ситуації, що склалася. Сподіваюсь, ви не будете проти, адже тільки так я зможу вам допомогти?»* У разі отримання згоди сім'ї соціальні працівники («новий» і «старий») повинні обговорити ситуацію і знайти відповідне рішення. Якщо ж сім'я не дає свою згоду на обговорення випадку, соціальний працівник повинен чітко пояснити їй, що не зможе надати адекватну допомогу.

Разом з цим слід зазначити, що обговорення ведення випадків має відбуватися на регулярній основі, й отримувати додатковий дозвіл сімей на це не потрібно. Адже всі спеціалісти, залучені до цієї роботи, повинні дотримуватися етичного кодексу, у тому числі принципу конфіденційності.

Новий соціальний працівник має бути готовим до того, що сім'я протягом певного часу порівнюватиме його з попередником (особливо, якщо з попереднім соціальним працівником у сім'ї налагодились добрі стосунки), ставитиметься до нього обережно, придивлятиметься й випробовуватиме на предмет того, чи можна йому довіряти. Тривалість цього періоду адаптації залежить від кількох чинників: причин зміни соціального працівника, відкритості та готовності до співпраці сім'ї, професійного рівня і досвідченості соціального працівника, ступеня довіри до попереднього соціального працівника, складності ситуації тощо.

> У процесі здійснення соціального супроводу сімей, які опинились у складних життєвих обставинах, трапляються випадки, коли потрібно провести заміну соціального працівника. Причини цього можуть бути різні, але новий соціальний працівник потребуватиме додаткового часу для вивчення ситуації сім'ї та налагодження довірливих стосунків з її членами.

3.5. Оцінка роботи соціальних працівників

Загалом, поняття «ефективність» використовується в різних сферах діяльності людини, і залежно від цього поняття визначається по-різному. В економіці, наприклад, ефективність – це співвідношення результатів і витрат. Чим краще результат і менше витрат, тим вище ефективність. У медицині – це наближення стану здоров'я пацієнта до норми після проведеного лікування. Визначення начебто різняться між собою, але в кожному з них є обов'язкові елементи: мета, результат, витрати, загальноприйнята норма (або ідеал).

Ефективність соціальної роботи полягає у спроможності всієї системи або її окремих елементів позитивно реагувати й відповідати на запити, потреби населення, насамперед, його вразливої частини. З огляду на це ефективність – це максимально можливе, за конкретних умов, досягнення мети щодо задоволення соціальних потреб населення (клієнта) при оптимальних витратах.

Ось кілька принципів, на яких базується ефективність соціальної роботи з клієнтом:

– вміння чітко формулювати проблему клієнта;

– виявлення ключової (основної) проблеми клієнта, яка є причиною виникнення решти проблем;

– оцінка сильних сторін та потреб сім'ї і визначення перспектив щодо покращення ситуації в сім'ї;

– залучення сім'ї до вирішення проблем (співпраця);

– розроблення та впровадження плану дій, визначення пріоритетів у роботі;

– використання різних методів у роботі із сім'єю і залучення до цієї роботи оточення;

– оцінка досягнутих результатів, гнучкість у плануванні дій.

Нижче наведемо деякі ознаки неефективності роботи соціального працівника із сім'єю, які спеціалісти ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні виокремили, виходячи із власного досвіду:

– мета і результати роботи, визначені у договорі про співпрацю із сім'єю, не досягнуті;

– регулярно порушуються (як сім'єю, так і працівником) визначені у плані роботи терміни виконання того чи іншого завдання;

– соціальний працівник відчуває, що «зайшов у глухий кут» і не може самостійно чи спільно із сім'єю розв'язати проблемні питання.

Будь-яка робота повинна мати певний елемент ефективності, адже в іншому випадку вона втрачає будь-який сенс. Проте якщо ефективність не пов'язана з цілями, які ставить перед собою працівник, то навряд чи він зможе визначити, наскільки його робота була ефективною і чи вдалося досягнути очікуваного результату. Мається на увазі, що іноді спеціаліст спільно із сім'єю досягають не того результату, на який розраховували. Але й говорити, що жодних змін унаслідок цієї роботи не відбулось, буде також не справедливо.

Як же в такому випадку нам оцінити, наскільки ефективними були зусилля сім'ї і соціального працівника?

Оцінюючи ефективність роботи спеціаліста, слід враховувати як зовнішні, так і внутрішні умови.

До **зовнішніх умов** належать ті, які мають забезпечуватися працівнику службою (організацією), в якій він працює,

системи надання соціальних послуг у цілому. Від них залежать передумови успішної взаємодії соціального працівника із сім'єю. До таких умов можна віднести, наприклад, забезпечення фахівця необхідним транспортом для візитів у сім'ю (особливо актуальною ця потреба є в сільській місцевості, де сім'ї можуть проживати на значній відстані від центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді або іншої організації, яка надає соціальні послуги). Також до зовнішніх умов належить рівень розвитку соціальних послуг. Адже трапляються ситуації, коли для подальшої роботи із сім'єю соціальному працівнику необхідно залучити того чи іншого спеціаліста. Проте не завжди це можливо (через відсутність необхідного фахівця або ж неспроможність центру соціальних служб сплатити його послуги). Внаслідок чого процес подальшої роботи із сім'єю гальмується, а її ефективність знижується. Ще однією важливою зовнішньою умовою, яка впливає на ефективність роботи, є можливість для соціального працівника підвищувати свій професійний рівень через участь у різних навчальних семінарах, тренінгах, конференціях.

Разом з тим може виникнути така ситуація, що за наявності сприятливих зовнішніх умов робота конкретного спеціаліста все ж таки не приносить бажаних (очікуваних) результатів. У такому разі причину слід шукати у **внутрішніх умовах** (внутрішніх проблемах фахівця). З'ясування причини в такому випадку є непростим завданням. З одного боку, гальмування процесу роботи із сім'єю може свідчити про низький (недостатній) професійний рівень спеціаліста, а з іншого – може бути ознакою професійного вигорання.

Для того, щоб встановити істинну причину, через яку робота соціального працівника є неефективною, можна використовувати, наприклад, супервізію або обговорення ведення випадку.

На завершення наведемо перелік «питань собі самому», які можуть стати у нагоді соціальному працівнику, коли відсутній прогрес у роботі, і коли є потреба у підвищенні її ефективності:

– Чи дію я у правильному напрямі?

– Чи це справді те, чого хоче клієнт?

– Чи правильно були визначені пріоритети?

– Наскільки реалістичними є наші цілі?

– Проблема сформульована позитивно?

– Кроки до досягнення мети є максимально конкретні і детальні?

– Чи розглянули ми із сім'єю всі можливості щодо покращення ситуації?

– Що залишилось незавершеним?[6]

Загалом, соціальна робота, будучи багатовимірним і складним видом діяльності, важко піддається формалізації і стандартизації, а визначення її ефективності є непростою і неоднозначною справою. У багатьох соціальних службах для оцінювання якості втручання використовують безпосереднє спілкування із соціальними працівниками і клієнтом; обговорення планів і процедур підтримки; вивчення звітів про індивідуальну роботу, інших документів (особових справ клієнта), робочих щоденників (листків контактів), анкет оцінювання служби її клієнтами; контрольних візитів до клієнтів.

> Важливим елементом управління в соціальній роботі є оцінка ефективності діяльності соціальних працівників, яка полягає в тому, щоб визначити, наскільки була реалізована мета втручання, які ресурси були для цього вжиті і які результати досягнуті. На ефективність роботи соціальних працівників впливають як зовнішні, так і внутрішні чинники.

6 Кочубей А., Умарова Н. Визит в семью, или Практика работы с семьями: Учебн. пособие. – Псков, ПОИПКРО, 2002. – С. 115.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

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

2. *Кочубей А., Умарова Н.* Азбука семьи, или Практика работы с семьями: Учебно-методическое пособие. – Псков, ПОИПКРО, 2004. – 151с.

3. *Кочубей А., Умарова Н.* Визит в семью, или Практика работы с семьями: Учебное пособие. – Псков, ПОИПКРО, 2002. – 118 с.

4. Принцип активизации в социальной работе / Под ред. Ф.Парслоу.– М.: Аспект Пресс, 1997. – 223 с.

5. 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.

6. *Самоукина Н.В.* Синдром профессионального выгорания [Електронний ресурс].- Режим доступу: http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom_professionalnogo_vygoranija.html

7. Сеть социальных контактов: мобилизация социального окружения детей и семей в кризисной ситуации /Ред. Н.Власова, Б.Хольберг, Н.Снурникова. – М., 2005. – 99с.

8. Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. Е.И.Холостовой. – М.: Юрист, 2000. – 417с.

9. Теория социальной работы: Учебник / Под ред. Е.И.Холостовой. – М.: Юристъ, 1999, – 334 с.

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

11. *Watts J., Dickens J.* Developing alternatives to residential care in Romania // Adoption and Fostering. -1996. – №20(3). – P. 8-13.

12. Малкина-Пых И.Г. Психосоматика: справочник практического психолога. – М.: Изд-во Эксмо, 2005 – 992с.

ДОДАТКИ

Додаток А

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ УКРАЇНИ

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

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи (соціальних працівників і соціальних педагогів) України – це документ, який націлює 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 визначено положення, які є для фахівців принциповими орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами. У документі визначено шляхи розв'язання моральних проблем та прийняття 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.

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України містить:

– 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 їх удосконалення, а також з метою розв'язання конфліктів та подолання їх наслідків.

1.3. Толерантність. Спеціалісти із соціальної роботи є толерантними до різних емоційних проявів клієнтів, мають належний рівень професійної підготовки, за будь-яких обставин зберігають рівновагу, терпимість. Спеціалісти із 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 із соціальної роботи співпрацюють із клієнтами, намагаючись якнайкраще розв'язувати будь-які завдання, з якими вони стикаються, з метою задоволення інтересів клієнтів. Спеціалісти із соціальної роботи сприяють добровільній участі клієнтів у процесі надання соціальної послуги. Спеціалісти із соціальної роботи мають сприяти максимальній самостійності клієнтів у розв'язанні їхніх соціальних проблем та в діях у відповідних соціальних ситуаціях. Спеціалісти із соціальної роботи створюють доброзичливу атмосферу спілкування з клієнтом. Довіра до спеціаліста із соціальної роботи є необхідною умовою результативної соціальної діяльності.

1.5. Доступність послуг. Спеціалісти із соціальної роботи надають допомогу кожному, хто звертається до них за захистом, підтримкою, консультацією або порадою, без будь-якої дискримінації щодо статі, віку, фізичних або розумових обмежень, соціальної чи расової приналежності, віросповідання, мови, політичних поглядів, сексуальної орієнтації.

1.6. Конфіденційність. Спеціалісти із 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 розв'язанні 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 та 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 розроблення 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 на їхню адресу та 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. Допомагати 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 прийняте рішення.

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

2.4. Етична поведінка стосовно взаємодіючих організацій:

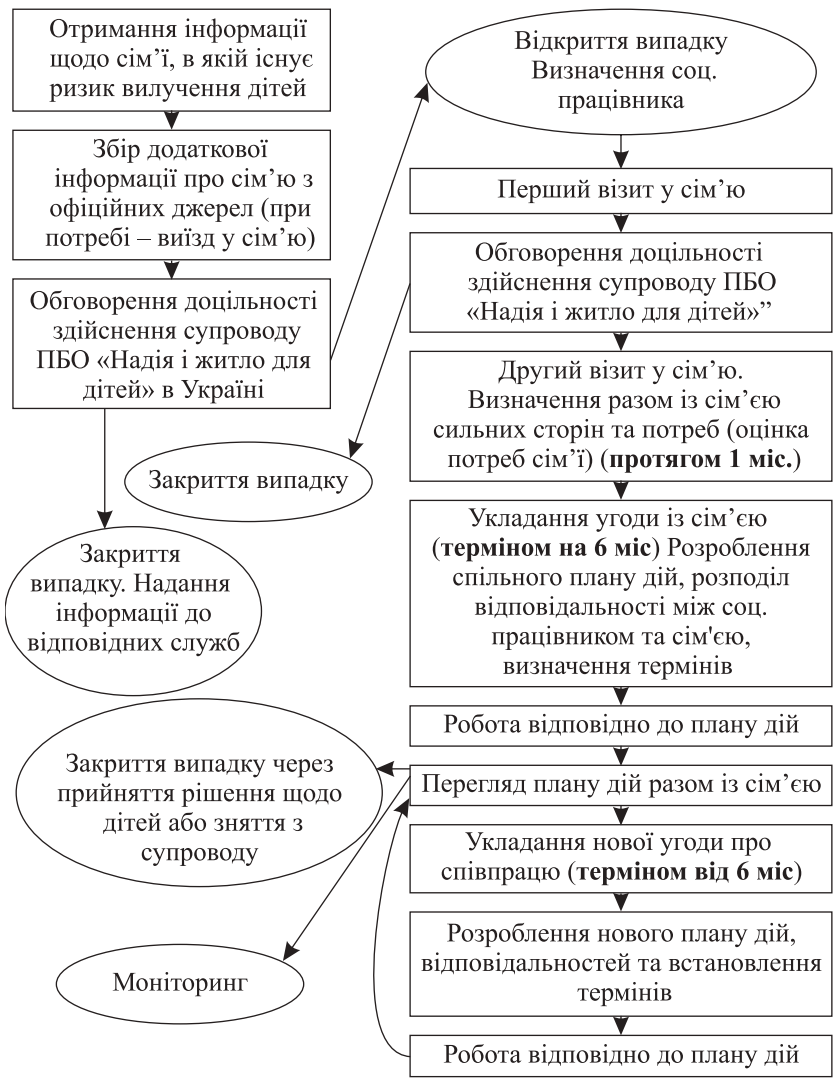
2.4.1. Співпрацювати з тими установами й організаціями, наміри та діяльність яких спрямовані на надання соціальних послуг, використовувати досвід їхньої роботи як ресурсну можливість для підвищення якості допомоги клієнтам.

2.4.2. Підтримувати та популяризувати партнерські стосунки між організаціями, що здійснюють соціальну діяльність у громаді, 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.

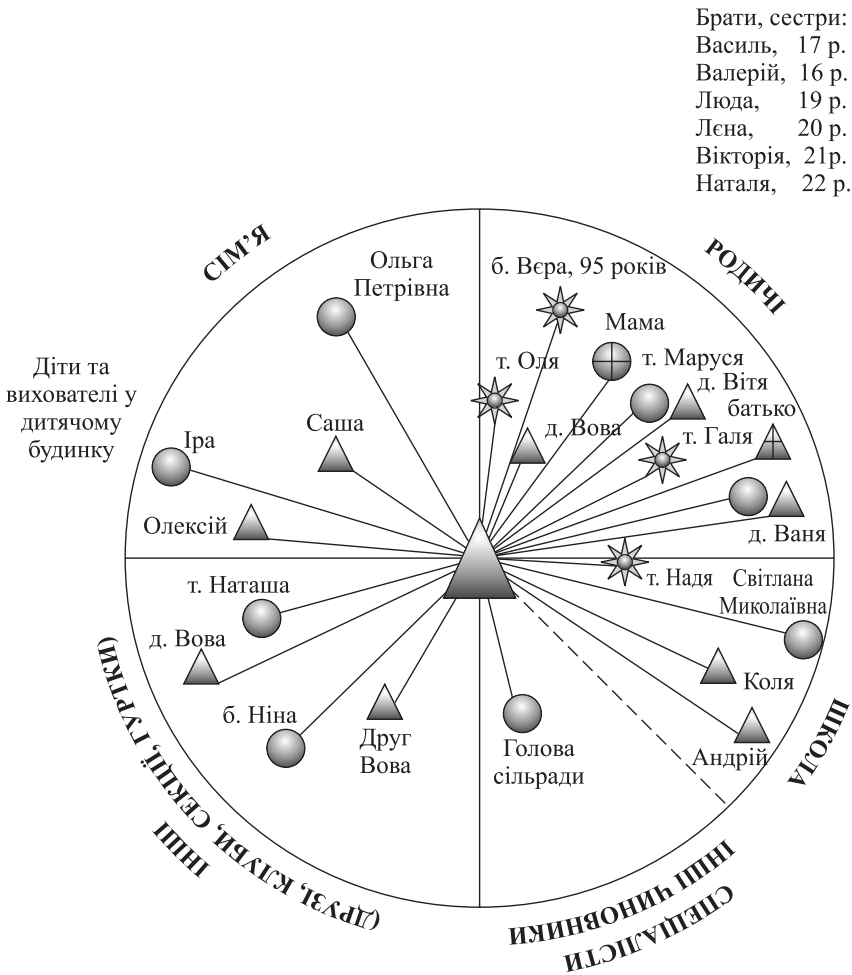
Додаток Б

СХЕМА ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ (з досвіду ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні)



Додаток В

КАРТА СОЦІАЛЬНИХ КОНТАКТІВ АНТОНА, 1997 Р.Н.



Додаток Г

ОСОБОВА СПРАВА (ФАЙЛ) СІМ'Ї

№_____/_____2007

Інформація про сім'ю Вітер,
щодо якої здійснюється соціальний супровід

Адреса проживання Київська область, Макарівський район, с. Калинівка, вул. Шевченка, 4

Контактний телефон 8-097- 000 – 01 -02
Підстава для надання соціального супроводу Попередження вилучення дітей із сім'ї. Реінтеграція.

Дата початку соціального супроводу 12.10.2007 р.
Дата завершення соціального супроводу Переведення на моніторинг з 03.06.2008 р.
Підстава для припинення супроводу Виконання умов договору. Стабільність сім'ї.

МОНІТОРИНГ з 03.06.2008 р.

Соціальний працівник Мороз Ольга Миколаївна

Розділ І. Загальна інформація про сім'ю

1.1. Склад сім'ї[1]

№	ПІБ членів сім'ї	Дата народження	Родинні зв'язки[2]	Місце перебування/проживання дитини і дата вилучення *(при потребі)* або місце перебування (проживання) батьків	Місце роботи, навчання	Примітки[3]
1.	Вітер Аліна Ігорівна	21.12.1974	Мати	с. Калинівка, вул. Шевченка, 4	Декретна відпустка	Не вживає алкоголь з 2003 р. Незаміжня.
2.	Вітер Світлана Михайлівна	13.03.1997	Донька	с. Калинівка, вул. Шевченка, 4	Індивідуальна форма навчання в Калинівській ЗОШ	Дитина-інвалід. Трофація правого очного нерва. Реінтегрована з ДБ «Барвінок» у липні 2005 р., перебувала там з 12.02.2002 р. по липень 2005 р.
3.	Вітер Ольга Михайлівна	18.01.2007	Донька	с. Калинівка, вул. Шевченка, 4	На вихованні вдома	
4.	Вітер Юлія Михайлівна	25.12.1998	Донька	Володарська школа-інтернат	Володарська школа-інтернат	У дитини розлади психологічного розвитку. Спочатку перебувала у Білоцерківському ДБ «Волошка» з 08.11.2001 р. Потім була переведена у Володарку.
5.						
6.						

1 У таблицю заносяться відомості про всіх дітей, матір, батька (або матерів, батьків, у разі, якщо діти народились від різних жінок, чоловіків), а також всіх тих, хто проживає разом із сім'єю в будинку (бабусі, дідусі, співмешканці). При потребі соціальний працівник може скласти генограму сім'ї.

2 У цій графі зазначаються родинні зв'язки між членами сім'ї. Наприклад, у разі, якщо діти народились від різних батьків, то напроти прізвища батька необхідно вказати, батьком якої саме дитини він є.

3 У Примітках вказується цивільний статус батьків: чи є вони в офіційному шлюбі, чи ні, дата розлучення, чи є розлучення офіційним, чи ні.

№	ПІБ членів сім'ї	Дата народження	Родинні зв'язки[4]	Місце перебування/ проживання дитини і дата вилучення (при потребі) або місце перебування (проживання) батьків	Місце роботи, навчання	Примітки[5]
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						

4 У цій графі зазначаються родинні зв'язки між членами сім'ї. Наприклад, у разі, якщо діти народились від різних батьків, то напроти прізвища батька необхідно вказати батьком якої саме дитини він є.

5 У Примітках вказується цивільний статус батьків: чи є вони в офіційному шлюбі чи ні, дата розлучення, чи є розлучення офіційним чи ні.

1.2. Відомості про інших родичів та соціальне оточення сім'ї[6]

№	ПІБ	Дата народження, рік	Родинні зв'язки або ким доводиться сім'ї	Адреса, телефон	Частота контактів із сім'єю, щодо якої здійснюється супровід, ставлення до сім'ї	Примітки[7]
1.	Вітер Ігор Сергійович	1937	Батько	м. Українка, вул. Леніна, 99, кв. 80	Півроку не бачилися через вагітність, але контакти підтримують	Батько п'є
2.	Кравченко Тамара Анатоліївна	1939	Свекруха	м. Житомир, вул. Корольова, 31, корп. 2, кв. 82	Спілкуються часто	
3.	Зикова Антоніна Олегівна	1986	Падчериця	м. Житомир, вул. Корольова, 31, корп. 2, кв. 82	Допомагає Аліні	
4.	Наташа		Сусідка	с. Калинівка, вул. Шевченка, 6		
5.						
6.						
7.						
8.						

6 Додатково можна використовувати карту соціальних контактів.

7 У Примітки заноситься будь-яка інша важлива інформація. Наприклад, готовність до співпраці. Чим саме допомагає або може допомогти.

1.3. Прибутки сім'ї[8]

№	Прибутки сім'ї, види пільг та допомоги, на які має право сім'я	Розмір на місяць (грн.)	Термін отримання	Примітки
1.	Державна соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам	300,00	До 18 років дитині	
2.	Допомога на дітей одиноким матерям	150,00	До 18 років дитині	
3.	Надбавка на догляд	250,00	До працевлаштування	
4.				
5.				
6.				

1.4. Список залучених спеціалістів та служб[9]

Спеціаліст, ПІБ	Режим роботи	Адреса, телефон	Зміст послуг

8 У таблиці вказується навіть тимчасова робота.

9 Фіксуються дані про спеціалістів, які залучені до роботи із сім'єю, у тому числі представники недержавних орагнізацій.

1.5. Житлові умови сім'ї. Майнові права.

Місце проживання сім'ї	Власник житла, де проживає сім'я	Місце реєстрації всіх членів сім'ї, які проживають разом (у разі якщо вона не співпадає з місцем проживання)	Житлова площа приміщення, де живе сім'я, м.кв.	Наявність земельного паю (ділянки), розмір	Примітки
с. Калинівка, вул. Шевченка, 4 2-х кімнатна квартира	Вітер Аліна Ігорівна	За місцем проживання	46 кв.м.	Немає, але виділялась	Квартира приватизована Аліну і Світлану

Технічний стан житла незадовільний (немає опалення). ___

21.11.2007 р. – встановлено газове опалення. _____

Санітарний стан житла в кімнатах слід зробити косметичний ремонт, з 05.12.2007 р. – в одній кімнаті зроблено косметичний ремонт, поклеєно шпалери. У квартирі чисто. _____

Дії, у здійсненні яких є потреба:

Оформлення документів, реєстрація _____

Закріплення житла за дітьми (за ким саме?) _____

Відновлення майнових прав і права на житло (яких саме)

Збільшення житлової площі _____

Інше (що саме) _____

1.6. Попередня інформація про сім'ю

Дата надходження 19.09.2007 р.

Джерело надходження інформації про сім'ю Соціальний працівник центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Причина звернення Загроза вилучення дитини. Неможливість застати маму вдома для здійснення соціального супроводу.

Опис ситуації[10]	Рішення, коментарі
Вітер Аліна Ігорівна – молода самотня мама, яка має на утриманні дитину-інваліда. Дитина не ходить до школи, а займається за індивідуальною програмою. Дівчинка довгий час перебувала в дитячому будинку змішаного типу «Барвінок». Мама вагітна і має взимку народити ще одну дитину. Працівники ФАПу порушують питання стосовно вилучення дітей через незадовільний технічний стан помешкання (у квартирі немає опалення). Працівники центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді у квартирі ніколи не були, бо коли вони приїжджають, то двері їм ніколи не відчиняють (три невдалих візити в сім'ю). Мати контактна, не вживає алкоголь і хоче змінити умови проживання	Після більш детального вивчення ситуації, з'ясувалося, що ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні вже успішно працювала з Вітер Аліною щодо реінтеграції її дитини Вітер Світлани у 2005 р. Дитину було забрано на житлову площу бабусі дівчинки, яка мешкає в м. Житомир. Проте через рік, тобто з 2006 р., Аліна з донькою проживає у своїй квартирі, отоплюючи кімнату електронагрівачем. Рішення: Здійснити обстеження умов проживання, зустрітися з Аліною та з'ясувати, чи згодна вона на соціальний супровід ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні

10 У цій графі зазначаються також дії, які були здійснені іншими службами щодо цієї сім'ї. Наприклад, кількість проведених інспектувань з боку служби у справах дітей тощо.

Розділ 2. Оцінка ситуації в сім'ї

2.1. Перший візит у сім'ю

Дата візиту	Присутні при візиті	ПІБ
17.10.2007 р.	Члени сім'ї	Вітер Аліна Ігорівна Вітер Світлана Михайлівна
	ЦССДМ, ССН	Ясинецька Т. Г.
	«Надія і житло для дітей»	Мороз О. М.
	Інші (хто саме?)	
Короткий зміст візиту, загальне враження (характеристика сім'ї, психологічна атмосфера, особливості спілкування між членами сім'ї, реакція на візит представників служб, ставлення оточення до сім'ї тощо)		
Маму ми забрали з Макарова і приїхали до неї додому всі разом. Ще на східцях першого поверху в під'їзді Аліна крикнула Свєті, що вона вже приїхала. Донька відкрила двері і почала бігти їй на зустріч з третього поверху. Дівчинка запитала: «Ти вже приїхала? Ми тепер будемо гратися?» Мама познайомила нас з донькою та запросила до квартири. У квартирі було чисто, на кухні на столі стояла їжа для дитини. Аліна радо розповідала про ту діяльність, яку вона вчинила, роблячи ремонт та готуючись до народження дитини: показала відремонтовані ванну та туалет. Розповіла, що планує скрізь зробити ремонт після завершення робіт із підключення газу. Але квартира вже кілька років зовсім не опалювалася, в Аліни немає газової плити. Донька хворіє і потребує частих консультацій лікаря в Києві. У квартирі бідно, в одній кімнаті зовсім здерті шпалери, а в іншій – дуже старі, місцями подерті		

Висновки[11]

Індивідуальна бесіда з матір'ю показала, що між донькою та мамою є дуже тісний емоційний зв'язок, дитина переживає, щоб залишитися в сім'ї.

Мати зробила певні кроки із придбання матеріалів для проведення ремонту в кредит, отже, Аліна робить все можливе для збереження дітей.

Соціальне оточення надає інформацію, що сім'я живе бідно, у квартирі немає опалення, але мати не вживає алкоголь (Аліна стверджує, що не п'є з 2005 р.).

У жінки є значний потенціал для збереження сім'ї, але немає стійкого оточення, яке може їй допомогти в період вагітності та після пологів.

З метою попередження вилучення дітей із сім'ї та зважаючи на те, що сім'я є проблемною, але не кризовою, вважаю за доцільне взяти сім'ю Вітер під соціальний супровід.

Дата заповнення Підпис
«18» жовтня 2008 р.

11 Висновки готуються протягом трьох днів після першого візиту в сім'ю. У висновках зазначається, наскільки сім'я усвідомлює свою ситуацію, чи вона готова співпрацювати із соціальним працівником, а також висновок щодо доцільності (недоцільності) взяття сім'ї під соціальний супровід, підписання договору із сім'єю, а також дати наступної зустрічі і основні подальші кроки.

2.2. Оцінка потреб і ресурсів сім'ї[12]

Умови проживання

	Сильні сторони	Потреби станом на <u>жовтень</u> місяць 200<u>7</u> р.	Ситуація в сім'ї станом на <u>червень</u> місяць 200<u>8</u> р.
Стан подвір'я	Прибудинкове подвір'я є, на ньому розміщений дитячий майданчик		Прибудинкове подвір'я багатоповерхового будинку. Є дитячий майданчик
Загальна хар-ка будинку (кількість кімнат, площа)	Власна двокімнатна квартира на 3 поверсі 5-ти поверхового будинку. Площа 48 кв. м.		Власна двокімнатна квартира на 3 поверсі 5-ти поверхового будинку. Площа 48 кв.м.
Технічний стан приміщення	Стіни цілі, у нормальному стані, тріщин немає. Стеля та підлога нормальні	У квартирі необхідно встановити опалення, адже труби та батареї повністю зняті і відсутні. Обігрівається 1 кімната електрообігрівачем	У квартиру проведено опалення: автономне газове. Замінено старі вікна на нові пластикові. Технічних пошкоджень у приміщенні немає
Санітарний стан приміщення	У квартирі чисто. Підлога вимита. Чистий посуд складений	Для покращення естетичного та санітарного стану приміщення необхідно зробити косметичний ремонт стін (поклеїти або пофарбувати)	У квартирі чисто. Зроблено косметичний ремонт. На підлозі покладено коврове покриття: прибирання проводиться вчасно

12 Оцінка потреб сім'ї здійснюється двічі: на початку роботи із сім'єю заповнюються графи «Сильні сторони» і «Потреби», а на завершення роботи заповнюється графа «Ситуація в сім'ї станом на «___»_____». Оцінка потреб проводиться протягом першого місяця роботи із сім'єю у п'яти категоріях: «Умови проживання», «Сімейні та соціальні стосунки», «Соціальна/асоціальна поведінка», «Фізичне та психічне здоров'я», «Освіта і зайнятість» протягом першого місяця роботи із сім'єю. Соціальний працівник обов'язково бере до уваги ставлення сім'ї до власної ситуації, допомагає їй усвідомити сильні сторони і потреби, а також мотивує сім'ю до змін.

	Сильні сторони	Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.	Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.
Електропостачання	Електропостачання підключено. Проводка відповідає технічним нормам	Є заборгованість за електропостачання 200 грн. Необхідно зробити перерахунок та зменшити попередню заявку на кількість Квт за місяць	Заборгованості за електропостачання немає. Всі розетки, проводка знаходяться в нормальному технічному стані
Водопостачання	Водопостачання централізоване, є холодна і гаряча вода. Крани та труби нормальні		Водопостачання централізоване, є холодна і гаряча вода. Крани та труби справні
Санвузол	Знаходиться у квартирі, відповідає нормі		Знаходиться у квартирі, відповідає нормі
Опалення будинку	Є все обладнання на підключення опалення в квартирі і домовлено з майстром	Підключити газове автономне (котел) опалення в квартирі. Оплатити ремонтні роботи. Сума: 3400 грн.	Підключено та функціонує автономне газове опалення квартири
Меблі	У квартирі є меблі: стінка, ліжка, столи, стільці, прихожа, кухонна тумбочка	Мама вагітна, у грудні має народити дитину і для цієї дитини необхідно придбати відповідні меблі	У квартирі є достатня кількість меблів для повноцінного життя. Було придбано: диван та крісло-ліжко. Для немовляти є все необхідне

	Сильні сторони	Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.	Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.
Постільна білизна, домашній текстиль	Наявні у нормальному стані	В одну кімнату необхідно штори та тюлі на одне вікно	Є в достатній кількості, у нормальному стані
Одяг	У мами та дитини є нормальний одяг, який відповідає 4 сезонам. Одяг випраний і випрасуваний		В усіх членів родини є нормальний одяг, який відповідає 4 сезонам. Одяг випраний і випрасуваний
Засоби гігієни	Наявні мийні засоби гігієни (шампунь, мило, зубна паста)		Є в достатній кількості
Посуд	Посуд чистий, у достатній кількості		Є в достатній кількості

	Сильні сторони	Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.	Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.
Продукти харчування, харчові запаси	Є самі необхідні продукти харчування. Аліна щомісяця докуповує крупи, цукор, олію та ін.		Є в достатній кількості. Діти мають раціональне харчування, яке відповідає їх віковим нормам
Господарство	Власного господарства немає		Власного господарства немає.
Земельна ділянка		Власної земельної ділянки немає. Звернутися в селищну раду щодо виділення земельної ділянки с/г призначення	Власної земельної ділянки немає і Аліна не хоче її мати, щоб обробляти
Додаткові факти, помічені при обстеженні (напр. стан балконів, льоху)			На балконі проведено ремонт та його утеплення

Сімейні та соціальні стосунки

	Сильні сторони	Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.	Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.
Між подружжям	Аліна не перебуває в шлюбі, але в неї є чоловік, який їй допомагає матеріально та підтримує її		Аліна не перебуває в шлюбі та не проживає з жодним чоловіком, але біологічний батько Олі допомагає їм матеріально. Стосунки між ними дружні
Матері з дітьми	У матері дуже близькі стосунки з донькою Світланою. Мама турбується за її стан здоров'я. Відмовляється залишати доньку будь-де: чи дома, чи в лікарні тощо. Якщо десь іде, то залишає з нею знайомих. Часто грає з донькою в ігри	У зв'язку з майбутнім народженням дитини, провести індивідуальну та групову роз'яснювальну роботу з донькою та мамою про потреби немовляти, перерозподіл часу, який мама зможе приділяти дитині. Розповісти про методи зняття проявів ревнощів у старшої дитини	У 2008 році в сім'ї народилося немовля і 9-річна донька повернулась додому з інтернатного закладу. Адаптація сім'ї до нових членів пройшла легко. Стосунки матері з дітьми позитивні. Стиль виховання демократичний. Мама показує свою любов до дітей, а ті, у свою чергу, до матері
Батька з дітьми			

	Сильні сторони	Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.	Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.
Між дітьми	Свєта дуже чекає сестричку, налаштована по-доброму	У зв'язку з народженням немовляти провести індивідуальну розмову із Світланою стосовно її ставлення до дитини, зміною її поведінки, пов'язаної з появою новонародженого.	Діти між собою не конфліктують. Свєта і Юля постійно удвох проводять вільний час, підтримують одна одну
З оточенням	У сім'ї гарні стосунки із сусідами. Аліні всі намагаються допомогти. В неї є друзі, яким вона допомагає. Представники влади налаштовані позитивно		У сім'ї є багато друзів, які налаштовані позитивно і допомагають родині. Конфліктів із оточенням немає
Стосунки з іншими членами сім'ї	Аліна спілкується із рідною бабусею Свєти (матір'ю Свєтиного батька). Стосунки гарні, бабуся інколи приїздить у гості, допомагає Аліні матеріально		Аліна спілкується із «свекрухою» з Житомира, з її рідною. Підтримує стосунки із своїм батьком. Діти влітку їздять до бабусі відпочивати
Додаткові факти	Аліна відзначає, що з тих пір, як вона не п'є, до неї дуже доброзичливо всі ставляться, допомагають їй		

Соціальна/асоціальна поведінка

	Сильні сторони	Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.	Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.
Мати/ Мачуха	Мати веде нормальний спосіб життя. З 2005 р. не вживає алкоголь. Нормально спілкується із соціальним оточенням		Мати веде нормальний спосіб життя, не має алко- та наркозалежностей. Поводиться морально, виховано
Батько/ Вітчим			
Діти	Дитина поводиться адекватно, відкрита до спілкування, не боїться чужих	Дитина навчається за індивідуальною програмою, але відвідує школу. Потрібне проведення роботи із соціалізації, так як є вплив інтернатного закладу	Діти легко спілкуються з оточуючими, відкриті. Відвідують загальноосвітню школу. Уроки без поважних причин не пропускають
Інші члени родини, які проживають із сім'єю			
Додаткові факти			

Фізичне та психічне здоров'я

	Сильні сторони	Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.	Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.
Мати/ Мачуха	Зовні проявів хвороб немає, мати виглядає здоровою. Під час вагітності пройшла повне медичне обстеження, явних серйозних хвороб не виявлено	У Аліни є хронічна хвороба: трофація правого очного нерва. Крім цього, у 2003 р. в жінки була серйозна травма голови. У зв'язку з цим звернути увагу на стан здоров'я після пологів, так як можуть виникнути ускладнення	Здоров'я матері в нормі
Батько/ Вітчим			
Діти	Зовні дівчинка виглядає здоровою	Постійно перебувати під наглядом дорослих, оскільки у Свєти бувають напади, схожі на епілептичні. Відвідувати вчасно лікаря. Дитина – інвалід (Діагноз: трофація правого очного нерва)	Свєта – інвалід. Аліна турбується про своїх дітей, прагне їх оздоровити. Вчасно показує лікарю, проводить щеплення, виконує рекомендації лікарів. У Свєти зменшилась частота нападів
Інші члени родини, які проживають з сім'єю			
Додаткові факти			

Освіта і зайнятість

	Сильні сторони	**Потреби станом на жовтень місяць 2007 р.**	**Ситуація в сім'ї станом на червень місяць 2008 р.**
Мати/ Мачуха	Мати перебуває у декретній відпустці. До цього вона не працювала, бо доглядає дитину-інваліда		Мати перебуває у відпустці по догляду за дитиною до 3-х років та по догляду за дитиною-інвалідом
Батько/ Вітчим			
Діти	Свєта навчається за індивідуальною програмою через стан свого здоров'я		Свєта та Юля успішно закінчили навчальний рік та переведені до наступного класу. Рівень знань у дівчаток – середній
Інші члени родини, які проживають з сім'єю			
Додаткові факти	Бабуся – пенсіонерка		

Розділ 3[13].

3.1. План роботи із сім'єю на грудень 2007 р. – лютий 2008 р.[14]

	Дії	Термін	Відповідальні	Результати, коментарі
Умови проживання	Підготувати матеріали для проведення роботи із підключення газового опалення у квартирі (зокрема: газовий котел, труба, перехідники, газовий лічильник)	1 місяць до 12.12.07	Аліна	Оленина знайома Ясинецька Т. Г. допомогла їй взяти в борг у магазині «Все для газу» все обладнання, необхідне для підключення газового автономного опалення в квартирі. Борг становить 2040 грн.
	Знайти людину, яка виготовить технічну документацію та підключить автономне газове опалення	1 тиждень до 01.01.08	Аліна	Домовлено про виготовлення технічної документації. Підключено газ, включено опалення. Отримано газову книжку.
	Провести косметичний ремонт у квартирі: поклеїти або побілити стіни, стелю. Пофарбувати підлогу, труби, батареї	1 тиждень до 07.01.08	Аліна	За допомогою подруги Аліна поклеїла стіни в одній кімнаті, побілила стелю, підлогу заслала ковроліном. Одну кімнату буде ремонтувати весною.
	Ліквідувати заборгованість за електроенергію, щоб не відключили світло. Провести звірку розрахунків по електроенергії з РЕМом, зменшити кількість використаних Кват енергії у зв'язку з тим, що Аліна не опалює більше квартири електрообігрівачем і кількість вживаної електроенергії набагато менша	До 01.02.08	Аліна	Виконано.

13 Розділ 3 складається з «Плану роботи з сім'єю», «Робочого щоденника соціального працівника», «Аналізу виконання плану роботи» і «Протоколу обговорення роботи», «Плану роботи соціального працівника».

14 План складається у 2 примірниках соціальним працівником спільно із сім'єю після оцінки ситуації в сім'ї і підписання договору і підписується обома сторонами. Перший план роботи бажано складати не більше ніж на 1 міс. При потребі складається новий план роботи терміном на 2–3 міс. Після завершення терміну кожний план роботи обов'язково переглядається і аналізується разом із сім'єю.

	Дії	Термін	Відповідальні	Результати, коментарі
Умови проживання	У зв'язку з появою новонародженої дитини, виникає необхідність у придбанні меблів для немовляти. Підготувати кімнату	До 01.02.08	Аліна	Олена домовилася із сусідами про те, що вони продадуть меблі, що були у вжитку, для немовляти відразу після народження дитини
	Звернутися до Каменівської селищної ради щодо виділення земельної ділянки сільськогосподарського призначення для ведення домашнього господарства	До 01.03.08	Аліна Соціальний працівник	Виконано
	Виділити частково кошти для проведення ремонтних робіт у квартирі	До 15.12.08	Соціальний працівник	Виділено 1200 грн. для часткового погашення заборгованості за підключення газового автономного опалення
Сімейні та соціальні стосунки	У зв'язку з майбутнім народженням дитини, провести індивідуальну роботу з донькою та з матір'ю про потреби немовляти; зміну режиму дня, пов'язаною з життєдіяльністю новонародженої дитини. Звернути особливу увагу на перерозподіл часу матері, зменшення вільного часу матері, який вона зможе приділяти Свєті. Провести бесіду з мамою щодо можливих проявів ревнощів у старшої дитини та познайомити її з методами зменшення ревнощів. Провести індивідуальну роботу з донькою Свєтою щодо її поведінки після народження дитини. Провести індивідуальну розмову з мамою щодо її стосунків з донькою Юлею, яка перебуває у Володарській школі-інтернаті	Протягом 3 міс.	Соціальний працівник	Виконано

	Дії	Термін	Відповідальні	Результати, коментарі
Соціальна поведінка	З'ясувати, як сильно на поведінку дитини, вплинуло її перебування в закладі інтернатного типу. Провести бесіди з мамою та донькою щодо соціалізації Свєти у зв'язку з тим, що дівчинка знаходиться на індивідуальному навчанні	Протягом 3 міс.	Соціальний працівник, Аліна	Виконано
Фізичне та психічне здоров'я	Звернути особливу увагу на стан здоров'я матері у післяпологовий період, оскільки в Аліни є хвороба: трофація правого очного нерва та травма голови. Свєта – дитина-інвалід з діагнозом: трофація правого очного нерва. У дитини бувають напади, схожі на епілепсію. У зв'язку з цим вчасно відвідувати лікаря, не нервувати. Свєту ніколи вдома не залишати одну	Після пологів Постійно	Аліна Аліна	Виконано Аліна вчасно відвідує лікаря, у визначений період возить доньку на обстеження та лікування в Київську обласну психіатричну лікарню. У період, коли мама їздить у жіночу консультацію, щоб не залишати Свєту саму, Аліна домовляється із сусідкою, яка сидить з її донькою

Освіта і зайнятість	Свєта перебуває на індивідуальному навчанні. Вчасно оформляти документи для продовження індивідуального навчання . Аліна належить до непрацюючих громадян через те, що доглядає за дитиною-інвалідом та перебуває на лікарняному по вагітності та пологах. Вчасно оформити передбачені державою соціальні виплати для сім'ї	Постійно Постійно	Аліна Аліна	Виконано Аліна частково здала документи на оформлення соціальних виплат по вагітності та пологах
Оформлення документів та виплат. Інші дії	Дооформити виплати по вагітності та пологах в управлінні праці та соціального захисту населення Вчасно оформити свідоцтво про народження дитини (місячний термін) Якомога швидше оформити одноразову допомогу при народженні дитини та соціальну виплату по догляду за дитиною до 3 років	До 01.01.08 До 01.02.08 До 01.03.08	Аліна, соціальний працівник Аліна, соціальний працівник Аліна, соціальний працівник	Частково здано документи Аліна повідомлена про місячний термін, визначений законодавством, щодо оформлення свідоцтва про народження Виконано

Дата складання плану: «01»грудня 2007 року.
Члени сім'ї
П.І.Б: Вітер Аліна Ігорівна Підпис _____
П.І.Б: Вітер Світлана Михайлівна Підпис _____
П.І.Б: _____Підпис _____
П.І.Б: _____Підпис _____

Соціальний працівник Представництва благодійної організації «Надія і житло для дітей» в Україні

П.І.Б: Мороз О. М._____ Підпис _____

Розділ 3[15].

3.1. План роботи із сім'єю на_березень – червень 2008 року[16]

	Дії	Термін	Відповідальні	Результати, коментарі
Умови проживання	Для облаштування власного куточку Юлі та покращення житлових умов надати матеріальну допомогу	До 01.05.08	Соціальний працівник, Аліна	Надано матеріальну допомогу: газове обладнання і диван
	Підтримувати нормальний санітарний стан у квартирі, вчасно прати одяг та постільну білизну.	Постійно	Аліна	Мама придбала пральну машину автомат, замінила вікна та балкон на євро пластикові з метою утеплення житла
	Облаштувати для дівчат власну кімнату	До 01.05.08	Аліна	Виконано
Сімейні та соціальні стосунки	Проводити заходи із підготовки сім'ї до повернення додому Юлі: зустрічі з дитиною, листування, взяття дитини додому на канікули.	До 01.04.08	Соціальний працівник, Аліна	Виконано. Юлю реінтегрована з 01.04.2008 р.
	Провести бесіди стосовно адаптації дитини після повернення додому	До 01.07.08	Соціальний працівник	Виконано

15 Розділ 3 складається з «Плану роботи із сім'єю», «Робочого щоденника соціального працівника», «Аналізу виконання плану роботи» і «Протоколу обговорення роботи», «Плану роботи соціального працівника».

16 План складається у 2 примірниках соціальним працівником спільно із сім'єю після оцінки ситуації в сім'ї і підписання договору і підписується обома сторонами. Перший план роботи бажано складати не більше ніж на 1 міс. При потребі складається новий план роботи терміном на 2–3 міс. Після завершення терміну кожний план роботи обов'язково переглядається і аналізується разом із сім'єю.

	Дії	Термін	Відповідальні	Результати, коментарі
Соціальна поведінка	Провести бесіду щодо неприпустимості вживання мамою нецензурних (лайливих) слів	До 01.05.08	Соціальний працівник	Виконано
Фізичне та психічне здоров'я	Раз на рік проходити профілактичний медичний огляд всім членам сім'ї	1 раз на рік	Аліна	Виконується
	Вчасно проводити щеплення доньці Олі	Постійно	Аліна	

	Дії	Термін	Відповідальні	Результати, коментарі
Освіта і зайнятість	Під час літніх канікул повторювати вивчений шкільний матеріал. Оформити всі документи для переведення Юлі на навчання в Калинівську ЗОШ І–ІІІ ст.	До 01.09.08 До 01.04.08	Аліна Аліна	Виконано Виконано
Оформлення документів та виплат. Інші дії				

Дата складання плану: « 10 »березня 2008 року.

Члени сім'ї

П.І.Б: Вітер Аліна Ігорівна _____ Підпис _____

П.І.Б: _____ Підпис _____

П.І.Б: _____ Підпис _____

П.І.Б: _____ Підпис _____

Соціальний працівник Представництва благодійної організації «Надія і житло для дітей» в Україні

П.І.Б: Мороз О. М. _____ Підпис _____

3.2. Протокол обговорення роботи із сім'єю з іншими спеціалістами (обговорення випадку)[17]

Дата проведення «28» листопада 2007 року

Присутні: Соціальні працівники ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні: Мороз О. М., Герасименко Н. І.

Ініціатор проведення зустрічі Мороз О. М. – соціальний працівник сім'ї.

Підстава для проведення обговорення

Проведено первинне обстеження сім'ї, визначено потреби сім'ї, намічено план дій із сім'єю.

Короткий зміст обговорення

Соціальний працівник сім'ї розповіла про потреби та сильні сторони, описала ситуацію в сім'ї; мати в 2005 році повернула свою доньку Світлану, яка перебувала в ДБ «Барвінок» з 2002 по 2005 р. Друга донька Юля досі перебуває у Володарській школі-інтернаті. Аліна вагітна. Проблема полягає у тому, що у квартирі немає опалення та житло потребує косметичного ремонту. У мами немає достатньо коштів для проведення ремонтних робіт. У разі, якщо не буде підключено опалення, працівники лікарні офіційно повідомили, що не віддадуть новонароджену дитину мамі додому.

Висновки і наступні кроки

1. Розпочати роботу із підключення опалення в квартирі, взяти в магазині в борг матеріали для газового опалення.
2. ПБО виділити грошову матеріальну допомогу для проведення ремонтних робіт.
3. Звернути увагу на майбутні зміни в житті дитини та мами з появою немовляти.

Підписи учасників зустрічі:

П.І.Б: Мороз О. М. Підпис _____

П.І.Б: Герасименко Н. І. Підпис _____

П.І.Б: _____ Підпис _____

П.І.Б: _____ Підпис _____

17 Перше обговорення **обов'язково** проводиться після оцінки потреб сім'ї, але перед складанням плану роботи. Соціальний працівник обговорює з колегами ситуацію в сім'ї, її сильні сторони і потреби, а також заплановані дії. Друге обговорення має проводитися через 1,5 міс. Інші обговорення відбуваються за потребою. Ініціатором може виступати соціальний працівник, який здійснює соціальний супровід сім'ї, будь-який інший соціальний працівник, який ознайомлений із ситуацією в сім'ї або безпосередній керівник соціального працівника.

Розділ 4. Завершення роботи із сім'єю

Оцінка ситуації в сім'ї[18]

Термін здійснення соціального супроводу з «12» жовтня 2007 р. по «03» червня 2008 р.

Висновки та наступні кроки[19]

Сім'ю під соціальний супровід брали з метою попередження вилучення дітей через незадовільний технічний стан квартири. У процесі роботи було прийнято рішення про реінтеграцію доньки Юлі, що 6 років перебувала в інтернаті. _____

У результаті роботи було досягнуто таких успіхів: _____

_____

Санітарний та технічний стан житла добрий, відповідає нормі;

_____

Діти із сім'ї не вилучалися (2 дітей); _____

Проведено реінтеграцію доньки Юлі; _____

Ситуація в сім'ї стабільна, позитивна; _____

Мати має дохід приблизно 2300 грн. на місяць; _____

Мати продовжує покращувати естетичні умови проживання.

_____

Всі умови договору, плани виконані повністю. У зв'язку з цим вважаю за доцільне перевести сім'ю в режим моніторингу.

_____

_____

Дата заповнення «03» червня 2008 р.

Підпис соціального працівника _____/ПІБ Мороз О. М./

---

18 На завершальному етапі роботи із сім'єю проводиться повторна оцінка ситуації в сім'ї (див. пп.. 2.2.).

19 Висновки готуються протягом трьох днів після проведення завершальної оцінки ситуації в сім'ї (див. пп.2.2). У висновках зазначаються основні результати роботи із сім'єю, чи досягнуто мету співпраці чи ні, чи є необхідність у здійсненні будь-яких додаткових кроків. Якщо мети роботи із сім'єю не було досягнуто, то зазначається чому, а також вказується підстава для завершення соціального супроводу.

ДОГОВІР
про співробітництво між сім'єю
і Представництвом благодійної організації
«Надія і житло для дітей» в Україні

м. Макарів «21» листопада 2007р.

1.Сторонами за договором про співробітництво є:

Сім'я Вітер Аліни, яка проживає за адресою с. Калинівка, вул. Шевченка, 4 (далі – Сім'я), і Представництво благодійної організації «Надія і житло для дітей» в Україні (далі – Організація), разом – Сторони.

2. Мета договору

Попередження вилучення дітей із сім'ї, покращення умов проживання. _____

_____

3. Опис ситуації та потреб сім'ї

У 2005 році Аліні було повернуто дитину Вітер Світлану, 1997 р.н., яка з 2002 по 2005 рік перебувала в дитячому будинку змішаного типу «Барвінок». Зараз Аліна Ігорівна вагітна, але у зв'язку з тим, що у квартирі немає опалення виникла загроза вилучення дітей із сім'ї через невідповідні технічні умови проживання.

_____

_____

4. Обов'язки Сторін:

4.1. Сім'я зобов'язується:

1. Зробити опалювальну систему в квартирі. _____
2. Провести косметичний ремонт у житлі. _____
3. Підтримувати чистоту і порядок у квартирі. _____
4. Не вживати алкогольні та наркотичні речовини. _____
5. Вчасно оформляти документи та виплати. _____

4.2. Організація зобов'язується:

1. Представляти інтереси сім'ї в організаціях, службах і т. д. __
2. Допомагати в оформленні документів та виплат, передбачених державою. _____
3. Надавати при можливості та за потребою матеріальну допомогу.

_____

4. Надавати консультативну та психологічну допомогу. _____

5. У разі невиконання зобов'язань

1. Сім'я повідомлена про можливість вилучення дітей. _____
2. Сім'я повідомлена про можливість припинення соціального супроводу. _____

6. Умови перегляду договору

1. Закінчення терміну договору. _____
2. Зміна обставин у сім'ї. _____

7. Розірвання та припинення угоди

1. Порушення умов дії договору. _____
2. За бажанням Сторін. _____
3. Не виконання Сторонами взятих зобов'язань. _____

8. Додаткові умови

Зміна умов Договору можлива лише за письмової згоди Сторін, яка оформляється як Перегляд договору про надання соціальних послуг. Перегляд Договору про надання соціальних послуг є невід'ємною частиною Договору.

9.Термін дії Договору 1 рік до 21.11.2008 р.

Члени сім'ї

П.І.Б: Вітер Аліна Ігорівна _____ Підпис _____
П.І.Б: Вітер Світлана Михайлівна Підпис _____
П.І.Б: _____ Підпис _____
П.І.Б: _____ Підпис _____

Соціальний працівник Представництва благодійної організації «Надія і житло для дітей» в Україні

П.І.Б: Мороз Ольга Миколаївна Підпис _____

Додаток Д

ЗВІТ
за результатами супервізії

_____
П.І.Б. соціального працівника

Дата супервізії		**Дата попередньої супервізії**	
Прізвище того, хто проводив супервізію			
Причина супервізії	**Запит соціального працівника**	**Запит керівника**	**Планова супервізія**
Предмет супервізії	**Прізвище сім'ї, дата укладання договору**		**Робота з сім'єю** **Робота з файлом**
Загальні підсумки та рекомендації			
Примітки			
Підпис супервізора			
Підпис соціального працівника			
			дата

(Продовження звіту за результатами супервізії)

П.І.Б. соціального працівника

_____

ВМІННЯ ТА НАВИЧКИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА У РОБОТІ ІЗ СІМ'ЄЮ, ЯКА ОПИНИЛАСЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

	Так	Ні	Коментарі
Визначає план роботи спільно із сім'єю			
Соціальний працівник вміє визначити пріоритетність вирішення проблем та послідовність дій			
Соціальний працівник спільно із сім'єю розподіляють обов'язки та відповідальних за виконання плану			
Соціальний працівник вміє мотивувати сім'ю до змін			
Отримує інформацію про сім'ю з різних джерел			
Допомагає сім'ї у визначенні її сильних сторін та потреб			
Спілкується із сім'єю зрозумілою для неї мовою			
Використовує навички активного слухання			
Вміє помічати позитивні зміни в сім'ї			

Соціальний працівник вміє продемонструвати підтримку сім'ї			
Спілкування із сім'єю відбувається у формі діалогу			
Соціальний працівник спілкується з кожним членом сім'ї відповідно до його віку та рівня розвитку			
У спілкуванні із сім'єю уникає наказових та повчальних інтонацій			
Залучає різні ресурси для надання допомоги сім'ї			
– родичі			
– сусіди			
– інші члени громади			
– школа			
– сільська рада			
– органи державної влади			
– місце роботи батьків			
– громадські організації			
Сім'я вільно іде на контакт із соціальним працівником			
Сім'я знає, як звернутися по допомогу до соціального працівника у разі потреби			
У разі потреби сім'я звертається по допомогу до соціального працівника			
Сім'я надає соціальному працівникові конфіденційну інформацію			

Сім'я може сказати соціальному працівникові як про свої потреби-проблеми, так і про радісні сімейні події			
Соціальний працівник не переносить модель та стиль свого життя на сім'ю			
Соціальний працівник розуміє невербальні прояви членів сім'ї			
Соціальний працівник працює зі всіма членами сім'ї			
Соціальний працівник захищає інтереси дітей та сім'ї в органах влади та в громаді			
Соціальний працівник гнучко реагує на потреби сім'ї			
Соціальний працівник дотримується правил безпеки у спілкуванні із сім'єю			
Соціальний працівник використовує різні методи роботи із сім'єю			
Соціальний працівник дотримується правил конфіденційності			

Додаток Е

УСПІШНІ ІСТОРІЇ

Сім'я Бузько

2005 р. соціальному працівнику надійшла інформація про те, що в дитячому відділенні вже місяць проживає породілля, в якої немає жодних документів і немає постійного місця проживання.

Ми зустрілися з Ольгою Бузько (1978 року народження) і дізналися, що вона є випускницею школи-інтернату для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування не з Київського регіону. Після інтернату її направили в ПТУ, яке вона покинула самовільно на першому році навчання через конфлікти з викладачами. Документи з училища їй не віддали. Її забезпечили кімнатою в гуртожитку, але з часом вигнали на вулицю. Після цього Ольга поселилася у місті в аварійному будинку, який мали демонтувати і з нього були відселені всі мешканці. Там Ольга в 1997 р. народила доньку Катю, яку віддала своїй кумі, коли дівчинка мала йти до школи (дитині було 7 років), адже мама, не маючи офіційного місця проживання, не могла відправити дитину до школи. На життя Оля заробляла тим, що жебракувала під церквою. Щоправда, майже всі зароблені гроші вона віддавала людям, які контролювали цей нелегальний бізнес. У 1999 р. вона потрапила в міліцію, як особа без постійного місця проживання і, перебуваючи там протягом місяця, отримала паспорт. Одного дня жінка вчасно не передала зароблені гроші і їй почали погрожувати, сказали, що дитину здали в інтернат. Ольга, остерігаючись розправи, втекла, не маючи при собі ані документів, ані речей. У Київську область вона потрапила за допомогою водіїв-дальнобійників.

Вона заробляла тим, що нелегально готувала їжу будівельникам, доглядала за старими немічними людьми. Завагітніла і в 2005 р. народила дівчинку Софію. Батько дитини нічого не знав

про Оліну вагітність. Повідомляти йому про народження дочки жінка не хотіла, оскільки у нього вже була сім'я. Виписати жінку з немовлям з лікарні не могли, бо їй не було куди йти і в неї не було документів. Таким чином, вона прожила в лікарні півроку. Для того, щоб купувати дитині одяг, харчування, памперси та інше, вона нелегально підробляла, але дитину не залишала, а навіть допомагала доглядати чотирьох вилучених дітей віком до двох років, які на той час перебували у лікарні.

Соціальним працівникам за допомогою партнерів вдалося забрати Олін паспорт із попереднього місця проживання. Спробували оформити їй державні соціальні виплати, але не змогли цього зробити, бо бракувало ідентифікаційного коду. Виявилося, що такий код без реєстрації в районі не видається. Після відповідних переговорів з керівництвом державної податкової інспекції жінці були видані необхідні документи. В управлінні праці та соціального захисту населення вдалося оформити їй соціальні виплати, зокрема, по догляду за дитиною до трьох років як особі, що мешкає в районі без реєстрації. Адже за три роки Ольга змінила майже десяток місць проживання, мігруючи по всьому району і проживаючи з різними співмешканцями. Для неї це був єдиний спосіб знайти житло та не платити за його оренду.

Ситуація погіршились у січні 2007 р., коли Ольга почала вживати алкоголь. Соціальний працівник вмотивувала її на пошук робочого місця та влаштування дитини в дитячий садок. Дитину спочатку безкоштовно влаштували в дитячий дошкільний заклад. Під час проходження медичного огляду для влаштування на роботу в Ольги виявили туберкульоз. З цією хворобою жінка не могла офіційно влаштуватися на роботу. Від лікування у спеціальному закладі вона відмовилася, бо не могла залишити свою доньку, оскільки боялася, що потім їй її не віддадуть, тому курс лікування проходила дома. Крім цього, жінці треба було поновлювати документи в управлінні праці на статус малозабезпеченої, але вона не змогла цього зробити, так як не мала роботи та не перебувала на обліку в Центрі зайнятості. Щоб дівчинка змогла

далі відвідувати дошкільний заклад, треба було за нього платити. Жінка могла заробляти лише найманою працею по людях, що давало можливість сім'ї вижити. Але адміністрація садка боялася брати дитину, оскільки вважала маму не спроможною заплатити за дівчинку. Соціальний працівник виступила у цій ситуації як гарант, що дало змогу продовжити перебування дитини у дошкільному закладі, а Олі у вільний час заробляти собі на життя. і тоді соціальний працівник почала мотивувати жінку на лікування від алкоголю.

Зважаючи на ситуацію, в якій перебувала сім'я, гостро постало питання щодо вилучення дитини. Однак жінка цього не усвідомлювала, за довгий час нашої з нею співпраці вона на стільки була впевнена, що ми будь-що її захистимо, що не вірила в можливість того, що ми перестанемо представляти її інтереси. Тому соціальний працівник знову нагадала їй про умови угоди про співпрацю, де прописано, що жінка не повинна вживати алкоголь. Цього виявилося замало. Потрібен був сильніший стимул. Соціальний працівник потайки від матері домовилася із службою дітей про те, що Ольгу викличуть на координаційну раду з охорони дитинства, де винесуть останнє попередження щодо її поведінки та повідомлять, що наслідком такої поведінки стане вилучення в неї дитини і позбавлення її батьківських прав. Коли Ольга отримала запрошення на засідання, вона прийшла до свого соціального працівника, яка їй пояснила, що якщо жінка сама не прийме рішення змінити своє життя, то за неї ніхто цього не зробить, і якщо вона любить свою дитину, то має покинути вживати алкоголь, але якщо вона не може, то організація згодна їй допомогти, надавши гроші та транспорт для кодування від алкоголю. Ольга погодилася. На засіданні координаційної ради соціальний працівник представляла інтереси сім'ї. У вересні жінка закодувалася від алкоголю. Процедура виявилася вдалою, бо й досі жінка алкоголю не вживає.

Потім у Ольги припинились всі соціальні виплати, крім виплат як матері-одиначці, що становить 147 гривень на місяць. Взимку в дитини не було зимового одягу і наша організація при-

дбала дівчинці комбінезон та шапку. Крім цього, Софійка почала хворіти, у неї виявилася стрептодермія – діагноз, який унеможливлював відвідування дитячого садка. Тому організація давала кошти на придбання ліків для дитини.

З часом ситуація в сім'ї почала покращуватися. Ольга живе на квартирі, за неї не платить, бо вона доглядала за хворою жінкою. Коли її підопічна померла, Ольга разом з її 20-річним сином організувала поховання, оформила виплати на поховання, допомагає оформляти спадщину. Закінчила курс лікування від туберкульозу, при повторному обстеженні з'ясувалось, що жінка здорова. Ольга влаштувалася на роботу, де зарекомендувала себе досить позитивно, як відповідальна працівниця. На роботі її поставили на облік для надання кімнати в гуртожитку, яку обіцяють дати протягом року. У будинку, де вона зараз винаймає кімнату, провела косметичний ремонт. Дитина доглянута, нагодована, постійно відвідує дитячий садок. У цьому році Ольга принесла речі, які замалі на Софію, щоб ми передали іншим сім'ям, які цього потребують. Вона нам вдячна за те, що ми допомогли їй з «алкоголічки стати доброю мамою».

У травні було прийнято рішення перевести сім'ю в режим моніторингу. Проте в червні Ольга завітала до нас знову – з проханням допомогти їй повернути старшу доньку, яка перебувала десь у іншій області, але де точно вона не знала. Зважаючи на позитивні характеристики сім'ї, стабільний заробіток та бажання матері, було прийнято рішення розпочати процедуру повернення дитини. Ми з'ясували, що дівчинка Катя мешкає у сім'ї опікунів. Опіка надавалася на період розшуку матері, а оскільки мама знайшлася і виявила бажання доньку забрати, то соціальні працівники провели відповідну роботу щодо з'ясування бажання дівчинки жити з мамою та підготовки до її переміщення. Соціальні працівники з'їздили в сім'ю опікунів в іншу область, провели обстеження умов проживання дитини, зустрілися з опікунами та дитиною. Під час цього візиту була зібрана інформація про умови проживання, про ставлення опікунів до дівчинки серед одно-

сельців, сусідів, педагогів, у сільській раді. У дівчинки запитали, чи хотіла б вона зустрітися з мамою, передали їй подарунки та гостинці від мами, а також лист (їх було підготовлено Ольгою разом із соціальним працівником). Дали змогу дівчинці та матері поспілкуватися по телефону, залишили дитині номер маминого телефону. Дізнавшись про бажання дитини жити разом з мамою, соціальний працівник почала діяти: спільно з Ольгою було зібрано пакет документів, необхідний для реінтеграції дитини. Соціальний працівник зустрілася із службою у справах дітей та оговорила процедуру реінтеграції. Спільно з мамою соціальний працівник взяла участь в опікунській раді, де обговорювалося питання можливості повернення дівчинки матері, і виступила гарантом того, що дитина буде повноцінно розвиватися в сім'ї та отримає все необхідне. Паралельно проводилася робота з усіма членами родини із підготовки до змін у зв'язку з переміщенням до них Катрусі. Всі з нетерпінням чекали цієї події. До прийняття остаточного рішення соціальний працівник щодня надавала психологічну підтримку матері. У серпні 2008 року дівчинка повернулась до матері. Сім'я проходить складний адаптаційний період після реінтеграції, але в цілому вони щасливі і успішні.

Сім'я Пустовійт

Вперше сім'я Пустовійт звернулася за допомогою до ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні в 2005 р. Мати – Пустовійт Олена 1974 р. народження – прийшла в громадську приймальню з проханням допомогти їй повернути доньку Тетяну 1997 р. народження, яка з 2002 р. перебуває в інтернатному закладі.

Раніше жінка випивала, не працювала, житло її було в жахливому санітарному та технічному стані: світло та опалення відключено, навіть батареї були зняті та продані. З того часу, як у Олени забрали дітей, вона часто замислювалась над своїм життям. У неї дві доньки, але обидві не з нею: одна – Тетяна – в інтернаті, друга – Зоя 1998 року народження –в дитячому закладі. Вона розривається між двома містами, щоб хоча би інколи від-

відати своїх дочок. Таня завжди чекає її з радістю, і кожного разу плаче, запитуючи, коли ж мама забере її додому. А Зоя з часом все більше її забуває, і чекає не її, а «іспанських батьків».

Одного дня Олена прокинулася з думкою, що так далі жити не можна. З того дня вона сама перестала випивати й досі алкогольні напої не вживає. Олену ніколи не позбавляли батьківських прав, але як з'ясувалося, не зважаючи на це, повертати дітей було нелегко. Її відправляли з одного кабінету в інший, де суворо і зверхньо пояснювали, що дітей вона забрати не може, бо її житло не відповідає санітарним та технічним нормам, а вона в кожному кабінеті плакала і пояснювала, що вона в селі не живе, а працює і винаймає квартиру в Києві, де умови цілком нормальні. Але ніде в державних структурах навіть слухати нічого не хотіли, бо приписана Олена була саме в селі.

У нас у громадській приймальні Олена ридала і твердила, що більше не витримає, мовляв, до доньки йти вже не в силі, бо не може кожного разу дивитися їй у вічі і обіцяти невдовзі забрати. Від безсилля у жінки руки опускалися... Соціальний працівник організації звернувся в службу у справах дітей та узгодив відповідно до законодавства питання визнання житла Олени, яке вона винаймає, нормальним та таким, куди можна повернути дитину. За тиждень дівчинку мамі віддали. З того часу про Олену нічого не чули.

Вдруге інформація про сім'ю Пустовійт надійшла в 2007 році. Голова села повідомив, що у них мешкає самотня вагітна жінка, яка уже виховує дитину-інваліда. На сім'ю звернув увагу ФАП, який повідомив, що оскільки у квартирі немає опалення, то після народження дитини матері немовля не віддадуть. Отже, виникала загроза вилучення дитини через незадовільні технічні умови. При цьому жінку характеризували позитивно і розповідали, що за старшою донькою вона доглядає дуже гарно.

Ми зустрілися з жінкою і з'ясували, що це та сама Пустовійт Олена, який ми в 2005 р. помогли забрати з інтернату її доньку Таню. Олена розповіла, що вирішила переїхати в село та привести до ладу свою квартиру. Переїзд був викликаний станом здоров'я

Тані, яка в Києві почувала себе погано, у неї раз на тиждень бували напади астми та дитина втрачала свідомість, у селі краща екологія і напади зменшилися до одного разу на два місяці.

При обговоренні випадку колективом соціальних працівників ПБО «Надія та житло для дітей» було вирішено запропонувати Олені нашу співпрацю у вигляді соціального супроводу. Олена відразу погодилася та підписала договір про співробітництво між сім'єю та нашою організацією. Метою договору було попередження вилучення дітей через незадовільні технічні умови проживання. Одне із завдань полягало в тому, щоб зробити опалення в квартирі та косметичний ремонт, крім цього необхідно було підготувати сім'ю до змін у зв'язку з народженням дитини. Було проведено оцінку потреб і ресурсів сім'ї і відповідно до неї разом із Оленою складено план роботи із сім'єю. і тут почалася активна робота.

Ми Олені пояснили ризики вилучення дітей у разі, якщо вона не зробить опалення в квартирі. Маючи відповідний досвід, мама почала активно діяти. Вона в борг взяла в магазині газове обладнання, у борг їй провели встановлення автономного опалення квартири. ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні виділили 1200 гривень для часткового погашення боргу, який в сумі становив близько 5000 гривень. Після цього Олена розпочала ремонт і наклеїла шпалери. Приготувала квартиру до народження дитини. Паралельно соціальний працівник проводив роботи з донькою Танею, готуючи її до того, що скоро в неї з'явиться маленька сестричка, яка потребуватиме ретельного догляду, а це значить, що мама, напевно, не зможе їй приділяти стільки уваги і свого часу як раніше, а крім цього, ще й буде потребувати допомоги Тані. Дівчинка сприйняла все з розумінням. Так само неодноразово наголошували і Олені, що їй необхідно часто говорити про свою любов до Тані після народження дитини, не забувати пригортати до себе свою старшу доньку та вислуховувати її, якою б стомленою не була мама.

У січні Олена народила ще одну дівчинку. Народження Каті не викликало у Тані ревнощів, вона щиро раділа і допомагала Олені доглядати немовля. Олена почала думати про те, щоб повернути в сім'ю і Зою. Про це вона повідомила свого соціального працівника. У зв'язку з цим було складено новий план роботи із сім'єю, основним завданням якого було з'ясувати, чи хоче проживати з біологічною мамою Зоя, підготувати до змін сім'ю та дівчинку, провести реінтеграцію та працювати в період адаптації, пов'язаної з переміщенням у родину Зої. Олена дуже переживала з приводу реінтеграції Зої, але і дуже цього хотіла. Всі працювали над тим, щоб підготувати дітей і маму до змін у їхньому житті, пов'язаних з поверненням до них Зої. Соціальний працівник сама відвідала дитину в школі-інтернаті, розповіла їй про її батьків, залишила фотографії сім'ї, і повідомила дату приїзду мами, і вже тоді дівчинка згодна була проміняти виїзди за кордон на відпочинок на свою рідну сім'ю, навіть, якщо вона не дуже заможна. Олена дуже боялася своєї зустрічі з донькою, яку не бачила понад два роки, думала, що дитина їй не зможе пробачити те, що так довго виховувалася в закладі. Для того, щоб зняти страх у Олени, соціальний працівник у розмові з нею та Танею намагалася дізнатися у них щось важливе та позитивне для мами, що допомогло б зняти страхи жінки. і тоді Таня пригадала, як одного разу, коли відвідували Зою в дитячому будинку, хтось із дітей викрикнув, що Олена не є мамою Зої, а є її мамою. Зоя почала битися з цією дитиною і доводити, що це її мама. Цей пригаданий випадок допоміг Олені заспокоїтися і повірити, що попри все Зоя її любить. Крім цього, соціальний працівник привіз від Зої лист та її фотографії. У листі дівчинка писала, що дуже любить маму та чекає її. Коли мама і Таня у супроводі соціального працівника приїхали в гості до Зої, то вихователь інтернату розповів, що Зоя дуже чекала маму, вона точно знала дату її приїзду, і кожного дня говорила всім, скільки днів залишилося до зустрічі: «Ще 6 днів, 5, 4, 3, 2, 1». Зустріч. Під час візиту в школу-інтернат Олена отримала дозвіл забрати доньку на тиждень під час весняних канікул, за умови, якщо мама надасть довідки із

сільської ради, які засвідчать, що Олена веде нормальний спосіб життя і що в квартирі є місце для проживання Зої. Однак у Олени не було ліжка для Зої і вона переживала, що не може придбати меблі, а без них їй не віддадуть доньку. Крім цього, в Олени ще був борг у магазині за газове обладнання, яке вона брала для встановлення опалення в квартирі. Борг становив 2080 гривень і якщо ця сума не буде сплачена до квітня, то магазин подасть заяву до суду на стягнення боргу. Така ситуація теж могла стати на перепоні до повернення її доньки.

Тому для збереження сімейного оточення трьом дітям, які понад усе хочуть жити з мамою, у ПБО «Надія та житло для дітей» було вирішено надати матеріальну допомогу для сплати боргу магазину за газове обладнання, придбання ліжка для дитини. Крім цього, Олена не змогла б ще довго навіть побачити Зою, якби наша організація не забезпечила її транспортом, адже її молодшій доньці було всього два місяці. Дорога в один бік громадським транспортом займає цілий день, відтак для відвідування доньки їй потрібно щонайменше два дні. А хто ж так довго доглядатиме немовля? Тому завдяки спільним зусиллям мами та організації нам вдалося забрати Зою додому на весняні канікули.

Першого дня, коли дівчинку привезли додому, Олена повідомила, що дитина буде завершувати навчання у інтернаті, а вже в кінці навчального року мама забере її на завжди. Яке ж було здивування соціального працівника, коли через кілька днів під час її візиту Зоя заховалася в кімнаті і відмовилася вийти спілкуватися, коли ж вона наважилася вийти, то підбігла до Олени, сильно обняла її і почала кричати: «Я нікуди не поїду, я в інтернат не повернуся, я залишуся з мамою...». Її неможливо було заспокоїти, соціальний працівник довго доводила, що приїхала не за нею, і що ніхто її не збирається повертати, і якщо вона хоче, то нехай залишається. З часом дитина заспокоїлася, з очей зник страх і з'явилося задоволення і спокій.

Наодинці із соціальним працівником мати сказала, що пообіцяла повернути Зою на навчання після канікул, але тепер вона

цього робити не збирається, нехай її тут хоч розстріляють, а дитину вона не віддасть. Було прийнято рішення готувати документи на постійне проживання дівчинки дома. У день, коли везли документи в заклад, Зої запропонували поїхати і попрощатися з друзями та вихователями, але вона категорично відмовилася, як її не вмовляли і не обіцяли, що там не залишать. Страх втрати маму знову виявився сильнішим. Зараз їх четверо: Олена і її три донечки – Таня, Зоя, Катя. Їм важко, але вони щасливі і впевнені, що разом все зможуть подолати. Олена каже: «Тепер, коли всі мої діти зі мною, я можу пройти по селу з високо піднятою головою, мені не соромно. Я мрію, щоб мої доньки могли мною пишатися»...

Сім'я Максимових

У лютому 2008 р. із сім'ї Максимових, що проживає в селищі поблизу Києва, було вилучено та поміщено в притулок чотирьох дітей: Дарину 1992 р. народження, Карину 1992 р. народження, Олесю 1996 р. народження та Валентину 2001 р. народження. Причиною вилучення стало те, що батьки п'ють, вихованням дітей не займаються, мешкають в антисанітарних умовах. Ситуація, що склалася в сім'ї, обговорювалась на районній координаційній раді з охорони дитинства. Для роботи із батьками була визначена певна організація і поставлена умова: якщо ситуація в сім'ї протягом трьох місяців покращиться, то діти будуть повернуті до батьків, якщо ж батьки не стануть за цей період на шлях виправлення, то доведеться позбавити батьків батьківських прав та направити дітей у дитячий будинок.

5 травня 2008 р. Служба у справах дітей повідомила працівників ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні про підготовку документів стосовно позбавлення Максимових батьківських прав, бо батьки весь час уникали контактів із представниками державних структур. і хоча 17 травня завершувався термін перебування дітей у притулку, працівники нашої організації вирішили спробувати допомогти сім'ї.

При першому візиті у сім'ю ми теж нікого не застали, але поговорили із сусідами і дізналися, що батьки – Олег та Оксана – працюють, тому вдома бувають лише під час обідньої перерви та ввечері. У той же день ми приїхали під час обідньої перерви і застали вдома батька. Пояснили йому, що у них є реальна загроза втратити дітей. Виявилося, що батьки ані про позбавлення батьківських прав, ані про терміни нічого не знали. Батько був шокований і категорично був проти того, щоб у нього забрали доньок, він постійно разом із дружиною навідував їх у притулку і сподівався на їх швидке повернення. Про умови, за яких їм могли б повернути дітей, йому теж ніхто не повідомив.

Добрим знаком було те, що батьки працюють та відвідують дітей. Але ще необхідно було щось зробити із санітарним станом будинку та з алкогольною залежністю.

Організація запропонувала сім'ї соціальний супровід. Було проведено оцінку ситуації та укладено угоду, метою співпраці в якій визначили реінтеграцію дітей. Зважаючи на брак часу для роботи з батьками, працівники вирішили вдатися до короткочасної терапії. Так, задля визнання клієнтом недоліків, які заважають їм повернути власних дітей, було застосовано техніку «зосередження на клієнті», а для вироблення плану дій та змін у сім'ї застосували техніку «шкала запитань». Першим завданням для батьків визначили термінове прибирання будинку – за два дні. Коли ми приїхали у зазначений термін, то будинок вражав сяючою чистотою (батьки не лише прибралися, а й зробили часткový ремонт). Було видно, що Олег та Оксана справді хочуть забрати дітей. Тому ми домовилися про візит до них державної комісії, яка складе акт обстеження умов проживання.

Члени комісії (представники нашої організації та служби у справах дітей, Центру соціальних служб для сімей, дітей та молоді) були задоволені тими змінами, що відбулися в сім'ї за останній тиждень. і тому було прийнято рішення повернути дітей батькам, за умови, якщо вони пройдуть процедуру кодування від алкоголізму. Така ж умова була прописана в угоді про спів-

робітництво із сім'єю, отже, соціальний працівник ПБО «Надія і житло для дітей» в Україні знайшла людину, що проводить таку процедуру та забезпечила транспорт і супроводжуючу особу, яка закодувалася сім місяців тому і під час поїздки розповідала про те, як змінилося її життя за цей період.

20 травня 2008 року сім'я Максимових возз'єдналась і зараз функціонує успішно. Зараз жодних претензій до них немає. Олег із Оксаною із жахом згадують той час, коли могли втратити своїх донечок, а діти – із жахом згадують три місяці, проведених у притулку. А такого щасливого кінця могло б і не бути...

У зв'язку з позитивними змінами у сім'ї, родина Максимових переведена з-під соціального супроводу на режим моніторингу.

ЗБЕРЕГТИ СІМ'Ю

ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК
ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ІЗ СІМ'ЯМИ,
ЯКІ ОПИНИЛИСЬ У СКЛАДНИХ
ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

Комп'ютерна верстка *Борщ Є.М.*
Дизайн обкладинки *Резніков П.В.*

Підписано до друку 30.10.2008 р.
Формат 60x84/16. Папір офс.
Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 6,95.
Наклад 1000 пр. Зам. №_____

Державний інститут проблем сім'ї та молоді,
вул. Дегтярівська, 52, м. Київ, 04112
Свідоцтво про реєстрацію суб'єкта видавничої діяльності
від 07.07.2003 р., серія ДК № 1418

Видавництво ТОВ «ВД «ЕКМО»
E-mail: ekmo@ukr.net