

**ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ
ОПИНІЛИСЯ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ**

1. ПОНЯТТЯ СІМЕЙ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ, ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ РІЗНІ, ЇХНЯ КЛАСИФІКАЦІЯ.

2. ПРОБЛЕМИ ТА ПОТРЕБИ СІМЕЙ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ.

3. ФОРМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ.

4. ВИДИ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИХ ПОСЛУГ.

1. ПОНЯТТЯ СІМЕЙ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ, ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ РІЗНІ, ЇХНЯ КЛАСИФІКАЦІЯ.

В науково-методичній літературі для визначення сімей, які потребують соціальної підтримки, використовуються різні поняття, що характеризують певні особливості життєдіяльності сімей з дітьми.

Термін «функціонально-неспроможна сім'я» відображає суть порушення функціонування сім'ї як соціального інституту. У випадку виникнення складних життєвих обставин, які сім'я не може вирішити без сторонньої допомоги, виконання окремих функцій забезпечується неналежним чином, що, у свою чергу, впливає на забезпечення життєво необхідних потреб членів сім'ї.

Функціонально-неспроможна сім'я (дисфункціональна) — сім'я, з певних об'єктивних та суб'єктивних причин не може повноцінно виконувати свої функції: матеріально-економічну, житлово-побутову, репродуктивну, комунікативну, виховну, рекреативну, що не дозволяє забезпечити найважливіші життєві потреби дитини (дітей), створити належні умови для забезпечення її життєдіяльності та розвитку, найважливіші потреби кожного члена сім'ї, загальносімейні (групові) потреби.

До функціонально-неспроможних сімей відносяться сім'ї, які не мають можливості забезпечити дитині, що в них виховується, необхідний економічний, психологічний, соціальний рівень задоволення її життєвих потреб. Поряд з тим, ці фактори не обов'язково сприяють негативному впливу батьків і сімейного життя на розвиток і формування особистості дитини. Сім'я, яка не може задовольнити одну або кілька життєво необхідних потреб дитини, може їх компенсувати або ж знівелювати їх негативний вплив за рахунок активізації наявних ресурсів сім'ї або залучення зовнішніх чинників, одним із яких може стати соціальна підтримка такої сім'ї.

Сім'я в кризовій ситуації (кризова сім'я) — це категорія сімей, в яких під впливом внутрішніх або зовнішніх факторів склалися несприятливі економічні, соціальні, психологічні обставини, або існує соціальна ізоляція, що тимчасово заважають батькам виконувати обов'язки щодо виховання своїх дітей або належним чином турбуватися про них.

Тобто категорія сімейної кризи розглядається, у першу чергу, через реалізацію виховної функції, виконання батьками своїх обов'язків щодо виховання та матеріального забезпечення дітей.

Ще один термін, який визначає сім'ї з порушеною виховною функцією — **“неблагополучна сім'я”**, і який можна розглядати як прояв функціональної неспроможності сім'ї виконувати по відношенню до дитини виховну та комунікативну функції. Неблагополучна сім'я в психолого-педагогічній літературі розглядається, насамперед, з погляду можливого впливу свого морального потенціалу на розвиток і формування особистості дитини. Така сім'я найчастіше є причиною появи соціально занедбаних дітей і підлітків з девіантною поведінкою. І хоча в таких сім'ях також виростають достатньо соціалізовані діти, але це скоріше виняток, ніж загальноприйнята норма.

Слід мати на увазі, що неблагополучну сім'ю не можна ототожнювати з сім'єю асоціальною. Поняття «неблагополуччя» розглядається саме з погляду завдань виховання дитини. Якщо асоціальна сім'я (де існує

алкоголізм, наркоманія, злочинність тощо) завжди є неблагополучною для дитини, то соціалізована сім'я може бути як благополучною, так і неблагополучною з точки зору соціальних і біологічних інтересів дитини. Тобто, з погляду виконання інших соціальних функцій, окрім виховної стосовно дитини, інколи родина може бути достатньо соціалізованою (хоча це й нечасте явище, — скоріше, там, де є неблагополуччя стосовно виховання дитини, порушені й інші сімейні функції). Але ця зовні благополучна, за формальними ознаками достатньо соціалізована сім'я може бути для дитини неблагополучною, якщо стає причиною психічного напруження, навіть захворювання. Протест дитини може втілитися у небажані дії, ненормативну поведінку (бродяжництво, вибір поганих друзів, виникнення різних видів залежностей, протиправні вчинки).

Сім'я неблагополучна — це така сім'я, яка в силу об'єктивних або суб'єктивних причин втратила свої виховні можливості, внаслідок чого в ній складаються несприятливі умови для виховання дитини.

Причини сімейного неблагополуччя можуть бути різні: алкоголізм, наркоманія членів сім'ї, аморальний спосіб життя батьків; конфлікти між батьками, батьками і дітьми; відсутність одного із батьків (неповна сім'я); серйозні помилки та прорахунки у вихованні, які допускаються батьками через низьку педагогічну культури та неосвіченість (сім'ї де взаємостосунки з дітьми носять формальний характер; де відсутня єдність вимог до дитини, має місце бездоглядність, надмірна батьківська любов, надмірна суворість у вихованні, застосування фізичних покарань, сім'ї «нових українців» та ін.). Визначення неблагополуччя сім'ї дається через оцінку вихованого впливу сімейного оточення на дитину, рівня виконання батьками своїх батьківських обов'язків. Саме роботу з неблагополучними сім'ями можна розглядати як профілактику соціального сирітства, виходу дитини із біологічної сім'ї.

У практиці соціальної роботи використовується ще термін «**сім'я соціального ризику**», що визначає потребу у соціальній підтримці сім'ї через невиконання основних соціальних функцій. Сім'я соціального ризику

(сім'я «групи ризику») — соціально незахищена сім'я, яка потребує соціальної допомоги і підтримки [8, 15].

Такі сім'ї самостійно справляються зі своїми соціальними функціями, проте в них наявні фактори ризику, що при певних змінах ситуації провокують виникнення кризових станів, з якими родина самостійно не зможе впоратися, що і призведе її до розряду неблагополучних. До них можна віднести:

- сім'ї, в яких виховується нерідна дитина (сім'ї опікунів, усиновителів, в яких дітей виховують нерідні батьки (вітчим або мачуха), прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу);
- малозабезпечені сім'ї;
- багатодітні сім'ї;
- сім'ї, які виховують дітей з особливими потребами;
- неповні сім'ї;
- молоді сім'ї тощо.

Сім'я соціального ризику — це сім'я, яка самостійно виконує свої соціальні функції, проте в ній наявні певні соціальні фактори, складні життєві обставини, що можуть спровокувати появу кризових явищ та потребу в соціальній підтримці. Соціальна робота з сім'ями соціального ризику є превентивною і спрямована на профілактику кризових явищ, неблагополуччя сім'ї.

Починаючи з 2006 року в практику соціальної роботи центрів соціальних служб для сімей, дітей та молоді з сім'ями, які виховують дітей, введено новий термін — **сім'я, яка перебуває у складних життєвих обставинах**.

Перелік обставин, які класифікують такі сім'ї визначено Порядком здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, затвердженим наказом міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 25 квітня 2008 року № 1795. Відповідно до наказу до сімей, які

класифікуються як ті, що опинилися в складних життєвих обставинах, належать:

- сім'ї з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах і не в змозі подолати їх за допомогою власних засобів та можливостей, у зв'язку із інвалідністю батьків або дітей, вимушеною міграцією, наркотичною або алкогольною залежністю одного із членів сім'ї, його перебуванням у місцях позбавлення волі, ВІІ-інфекцією, насильством у сім'ї, безпритульністю, сирітством, зневажливим ставленням і негативними стосунками у сім'ї тощо;
- сім'ї, в яких існує ризик передачі дитини до закладу для дітей- сиріт та дітей, які позбавлені батьківського піклування;
- саодинокі матері чи батьки (у тому числі неповнолітні), яким потрібна підтримка;
- сім'ї, члени яких є випускниками інтернатних закладів;
- сім'ї, члени яких перебували у виховних, виправних колоніях, слідчих ізоляторах та повернулися з них або були засуджені до покарань без позбавлення волі, відбували альтернативні види покарань.

Практика роботи центрів соціальних служб з сім'ями демонструє значно ширший перелік життєвих обставин, з якими сім'ї не можуть впоратися саомостійно і, відповідно, потребують соціальної допомоги чи соціального супроводу.

Враховуючи спрямування соціальної роботи з сім'єю на створення безпечних і гармонійних умов розвитку та виховання дитини, термін **«сім'я, яка опинилася у складних життєвих обставинах» можна трактувати як здатність реалізації сім'єю саме виховної функції.**

Сім'я з дитиною/дітьми, яка опинилася у складних життєвих обставинах (або сім'я з дитиною/дітьми у складних життєвих) — сім'я, що виховує неповнолітню дитину/дітей, і яка втратила свої виховні можливості у зв'язку з виникненням складних життєвих обставин, що порушують нормальну життєдіяльність одного або кількох членів сім'ї, наслідки яких вони не можуть подолати саомостійно.

Одним із варіантів типологізації сімей, які потребують соціальної підтримки, є *характеристика їх за рівнем соціальної адаптації*]. Такий підхід є дуже показовим з точки зору оцінки спроможності сім'ї виконувати свої соціальні функції, а також щодо оцінки необхідних форм і напрямів соціальної роботи.

Так, Харченко С.Я. пропонує розподіл сімей, які виховують дітей, за *рівнем соціальної адаптації* на високий, середній, низький і дуже низький рівні і визначає відповідні напрями роботи з такими сім'ями.

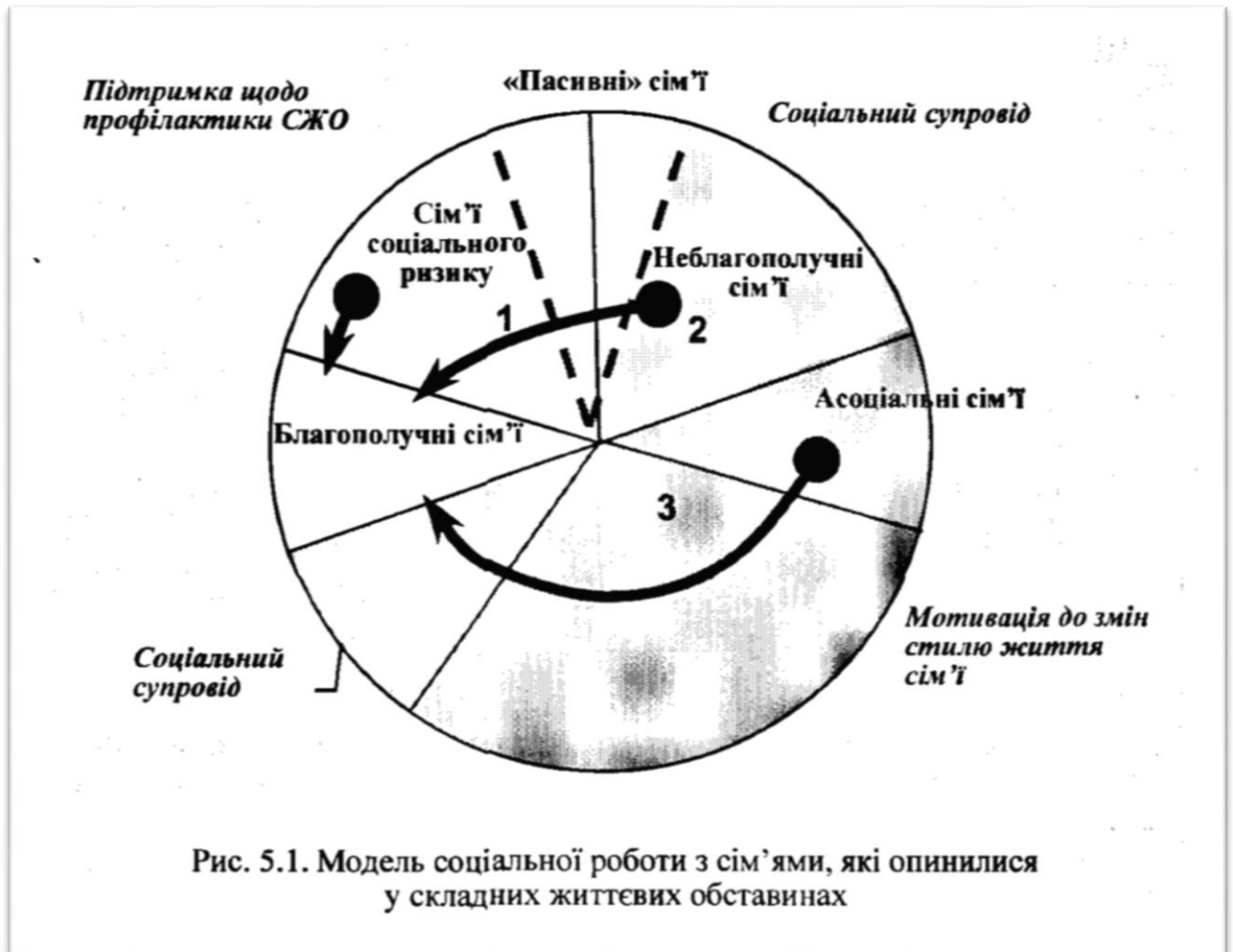
Благополучні сім'ї — це ті, що успішно виконують свої функції, практично не потребують сторонньої допомоги, оскільки за рахунок адаптивних можливостей, що забезпечуються матеріальними, психологічними й іншими внутрішніми ресурсами, швидко адаптуються до потреб дитини і успішно вирішують завдання його виховання і розвитку. У випадку виникнення проблем їм достатньо одноразової допомоги в межах короткотермінових моделей роботи.

Сім'ї групи ризику — мають певні відхилення від норм, що знижують адаптивні можливості сім'ї, наприклад: неповна сім'я, малозабезпечена сім'я тощо. Вони виконують завдання щодо виховання дитини з напруженням сил, тому соціальним працівникам необхідно спостерігати за станом сім'ї, її дезадаптуючими факторами, простежувати наскільки вони компенсуються позитивними характеристиками, в разі необхідності надати своєчасну допомогу.

Неблагополучні сім'ї — мають низький соціальний статус в одній або кількох сферах життєдіяльності, не виконують належним чином функції, їхні адаптаційні можливості суттєво занижені, сімейне виховання дитини здійснюється з великими проблемами, є малорезультативним. Такі сім'ї потребують активної і, як правило, тривалої підтримки з боку соціальних служб. Залежно від характеру проблеми, їм необхідно надавати виховну, психологічну, посередницьку допомогу у межах довготривалих форм роботи.

Асоціальні сім'ї — з ними взаємодія відбувається надзвичайно важко і їхній стан потребує суттєвих змін. У таких сім'ях, де батьки ведуть аморальний, протиправних спосіб життя і де житлово-побутові умови не відповідають елементарним санітарно-гігієнічним вимогам, а вихованням дітей ніхто не займається, діти є безпритульними, голодними, відстають у розвитку, стають жертвами насильства з боку батьків та інших осіб. Робота соціального працівника з такими сім'ями має проводитися в тісному контакті з правоохоронними органами, а також з органами опіки і піклування.

З метою визначення типів сімей, які потребують соціальної підтримки, спеціалістами Державного інституту розвитку сім'ї та молоді проведено аналіз практики роботи центрів соціальних служб з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах (2010 рік). Типологізацію сімей здійснено за моделлю «Вертушка» (Werch & DiClemente). Розроблена Капською *Модель соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах*, дозволяє виокремити типи сімей відповідно до рівня їхньої соціальної адаптації та окреслити основні напрями діяльності спеціаліста з кожним із типів.



Умовно можна поділити сім'ї, залежно від рівня готовності сім'ї до зміни життєвих обставин і, відповідно, до наявності ресурсів і мотивації, на такі категорії:

- *благополучна сім'я* — сім'я самостійно вирішує складні життєві обставини, залучаючи наявні внутрішні та зовнішні ресурси;
- *сім'я соціального ризику* — у сім'ї не вистачає власних ресурсів і можливостей щодо вирішення певних проблем, проте є бажання і високий рівень мотивації повернутися до соціально-прийнятого стилю життя, за умови надання зовнішньої допомоги;
- *неблагополучна сім'я /функціонально-неспроможна* — сім'я, яка має комплекс складних життєвих обставин, які не може самостійно вирішити, приймає обставини власного життя як «норму», розуміння проблем і мотивації щодо їхнього вирішення немає або на доволі низькому рівні;

• *асоціальна сім'я* — сім'я, яка сприймає як «норму» асоціальний стиль життя, не сприймає необхідність змін життєвих обставин, не налаштована на співпрацю з соціальним працівником.

Ще один тип сімей, який називається спеціалістами-практиками — «пасивні» сім'ї — це сім'ї, які не усвідомлюють наявності проблем, або не вважають за необхідне їх розв'язувати, не готові до взаємодії і соціального супроводу, хоча мають власні ресурси. Такий тип сімей не можна визначити за певним рівнем соціальної адаптації. Першим етапом роботи з такими сім'ями має стати мотивація (зовнішня або внутрішня) членів сім'ї, формування «готовності» до зміни сімейного стилю життя.

**НАПРЯМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЯКІ ОПИНИЛИСЯ
У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ, ВІДПОВІДНО
ДО РІВНЯ СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ СІМ'Ї**

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

Запропонований варіант моделі, у свою чергу, визначає п'ять основних *напрямів діяльності соціального працівника*, залежно від рівня

соціальної адаптації сім'ї щодо розв'язання складних життєвих обставин і рівня вмотивованості до змін:

- благополучна сім'я — інформаційна допомога щодо можливості самостійного вирішення сім'єю певних проблем: психологічних, педагогічних, юридичних;
- сім'ї соціального ризику — консультаційна та інформаційна допомога щодо вирішення окремих проблем, які сім'я не може вирішити самостійно;
- «пасивна» сім'я — обов'язковий етап налагодження взаємодії, визначення сім'єю наявності проблем, мотивація (примус — як один із елементів мотивації), соціальний супровід;
- неблагополучна сім'я — мотивація щодо зміни життєвих обставин (примус — як один із елементів мотивації), соціальний супровід;
- асоціальна сім'я — зовнішній примус, мотивація до усвідомлення необхідності змінити стиль життя. Соціальний супровід, за умови формування необхідності зміни і готовності до співпраці*.

Запропонована модель включена у програму тренінгу для соціальних працівників «Робота з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах».

2. ПРОБЛЕМИ ТА ПОТРЕБИ СІМЕЙ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ.

Моніторинг здійснення соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, центрами соціальних служб (2006 р.) демонструє основні *проблеми сімей*, які потребують соціальної допомоги. Умовно їх можна розділити на три групи:

- *матеріальні труднощі* внаслідок безробіття, відсутність житла, необхідність оформлення лікування, матеріальної допомоги пільговим категоріям сімей. Особливо гостро ця проблема постає для багатодітних сімей, одиноких матерів, сімей, в яких виховуються діти-інваліди, для людей, що втратили працездатність за хворобою, випускників інтернатів, малозабезпечених родин тощо.

- *юридичні проблеми*, які є проявом елементарного незнання своїх прав, невмінні спілкуватися з представниками органів державної влади, психологічної незахищеності, брак коштів на відновлення документів таких, як прописка, паспорт, свідоцтво про народження, та оформлення документів на опікунство, захист майнових прав когось із дорослих клієнтів, захист прав дитини при розлученні батьків, оформлення аліментів. Специфічною проблемою в цьому контексті є проблема отримання українського громадянства клієнтами центрів для Південного регіону, що тягне за собою відсутність необхідних документів для отримання житла, роботи тощо.
- *психологічні проблеми* (з приводу труднощів перехідного віку, при повторному шлюбі одного з батьків, у разі гіперконтролю з боку батьків, потреби у спілкуванні, насильства з боку одного з членів родини, бездоглядності дитини або де діти під опікою тощо).

Завдяки проведеному соціологічному дослідженню виявлені основні проблеми, з якими стикаються сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах: матеріальні проблеми; відсутність житла або погані житлові умови, відсутність одного з батьків у сім'ї, безробіття, наркотична або алкогольна залежність одного із батьків, конфлікт між батьками та дітьми, інвалідність одного із членів родини, конфлікт між батьками, психічна хвороба когось із членів сім'ї, насильство у сім'ї тощо.

Сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, можуть бути класифіковані залежно від *несприятливих умов або складних життєвих обставин*, що негативно впливають на виховання і забезпечення розвитку дітей:

- соціально-демографічні — неповні, багатодітні, сім'ї, що перебувають у процесі розлучення тощо;
- матеріально-побутові — малозабезпечені, сім'ї, де є безробітні, тощо;
- медико-соціальні — сім'ї де є інваліди, алкоголіки, наркомани, психічно хворі тощо;

- психологічні і соціально-педагогічні — сім'ї, де простежуються недобра психологічна атмосфера, емоційно-конфліктні взаємини, педагогічна некомпетентність батьків тощо;
- соціально-правові — сім'ї, де простежуються криміногенні прояви способу життя, є раніше засуджені тощо.

Спектр перелічених чинників кризових ситуацій в родинях охоплює різні аспекти життєдіяльності. Часто неблагополуччя родини може провокувати й одна кризова проблема — алкоголізм, безробіття, малозабезпеченість тощо. Але, як правило, складні життєві обставини сім'ї відображають комплекс проблем. Наприклад, безробіття батьків спричиняє малозабезпеченість сім'ї, що, у свою чергу, провокує пияцтво, пияцтво призводить до сварки, безвідповідального батьківства, а це негативно впливає на поведінку дітей у цій сім'ї. Тобто, причиною неблагополуччя стало безробіття, а наслідком, на підставі чого проявилось це неблагополуччя, — асоціальна поведінка дитини.

Або, скажімо, алкоголізм батьків став причиною низького матеріального стану, проявів насилля, виникнення конфліктів між батьками та дітьми, асоціальної поведінки дітей. У даній ситуації причиною неблагополуччя є алкоголізм, а наслідком і зовнішнім проявом неблагополуччя — асоціальна поведінка дитини.

Кожна сім'я, яка опинилася у складних життєвих обставинах, має причину або комплекс причин, які спричиняють певні зовнішні прояви неблагополуччя. На рис. 2 представлено причини та зовнішні прояви неблагополуччя сімей.

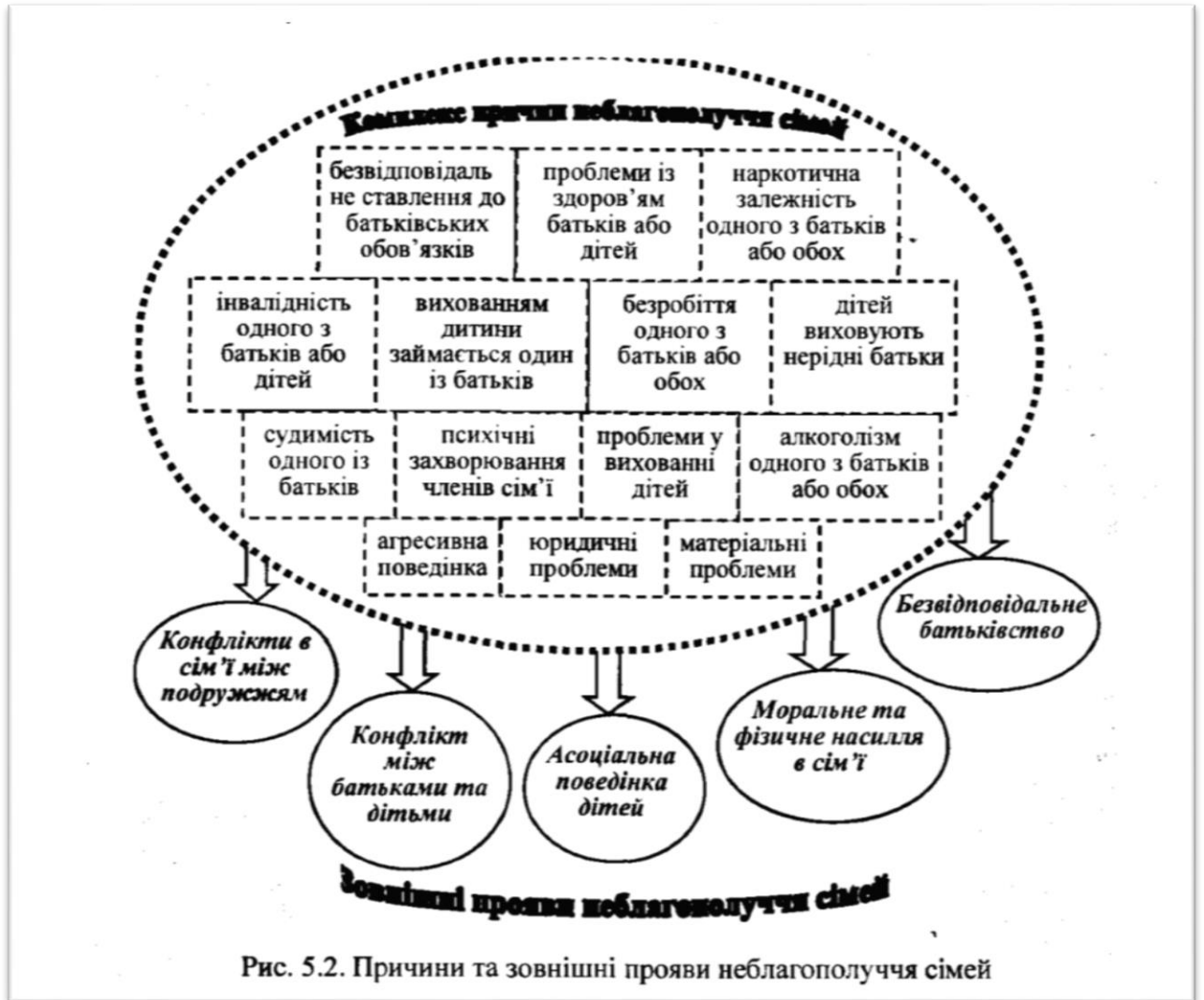


Рис. 5.2. Причини та зовнішні прояви неблагополучтя сімей

Кожний із наведених факторів сімейного неблагополуччя може бути присутнім у сім'ях, які опинилися у складних життєвих обставинах. Як правило, таких кризових чинників кілька, вони пов'язані між собою: інвалідність — безробіття — малозабезпеченість; безробіття — алкогольна залежність — конфлікти в сім'ї тощо. Кожна сім'я намагається вирішити проблеми, що виникають, власними силами, використовуючи внутрішні резерви. Наприклад, у випадку, якщо один із батьків не працює або має алкогольну залежність, то негативний вплив цих факторів на життєдіяльність родини нівелюється позитивним впливом іншого члена подружжя.

Але виникає момент, коли внутрішніх резервів сім'ї не вистачає, щоб впоратися з негативними проявами. Відносини у таких сім'ях мають

характерні особливості, які можуть розглядатися як *індикатори кризового стану* родини:

- конфлікти в сім'ї між подружжям;
- конфлікт між батьками та дітьми;
- асоціальна поведінка дітей, бродяжництво;
- моральне та фізичне насилля в сім'ї;
- безвідповідальне батьківство.

Саме зовнішні прояви, як наслідки сімейних негараздів, стають причинами звернень клієнтів до спеціалізованих служб, є причиною занесення таких сімей до банку даних як неблагополучних, які потребують соціальної допомоги.

Ефективне надання соціальної допомоги можливе за умови розмежування причин, що провокують сімейне неблагополуччя, та ознак, зовнішніх проявів (індикаторів), що є підставою до соціального інспектування родини. Іноді сім'ї, які самостійно звертаються за допомогою до центрів соціальних служб, не завжди можуть визначити чинники, що провокують кризові ситуації.

Намагання ліквідувати зовнішні прояви неблагополуччя сім'ї без ліквідації внутрішніх чинників, що їх спричиняють, не може дати позитивного результату. Саме на виявлення внутрішніх причин формування безвідповідального батьківства, появу умов, що спричиняють асоціальну поведінку дітей, вихід їх на вулицю, має бути спрямована діяльність щодо профілактики дитячої безпритульності та бездоглядності.

Перелічені ознаки є зовнішніми проявами сімейного неблагополуччя. Соціальна робота, спрямована на покращення цих параметрів, без усунення внутрішніх чинників, що їх провокують, не дає позитивного результату. Завданням планування і реалізації соціального супроводу є виявлення комплексу чинників сімейного неблагополуччя і пошуки шляхів для сім'ї у вирішенні саме тих проблем, з якими вона не може впоратися самостійно.

3. ФОРМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ.

Залежно від життєвих обставин та потреб, соціальну роботу із сім'ями прийнято визначати за такими напрямками діяльності:

- екстрені 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.

Соціальна підтримка сімей, що здійснюється у формі соціального супроводу, передбачає надання комплексу соціальних послуг та використання різних форм, методів соціальної роботи, спрямованість та комбінування яких визначається потребами та ресурсами кожної конкретної родини.

4. ВИДИ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИХ ПОСЛУГ.

Соціальні послуги, що надаються сім'ям. У процесі соціального супроводу, відповідно до потреб і ресурсів, кожній сім'ї, або окремим її членам спеціалісти центрів соціальних служб надають різнопланові соціальні послуги.

Закон України «Про соціальні послуги» розрізняє такі види соціальних послуг: соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, соціально-побутові, інформаційні послуги, послуги з працевлаштування, послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями (стаття 5). Потреби сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначають змістове наповнення кожного із напрямів соціальної роботи та умови їхнього впровадження.

Соціально-побутові послуги — забезпечення продуктами харчування, м'яким і твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними

послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально- побутового патронажу, виклик лікаря, придбання й доставка медикаментів тощо.

Такі послуги доцільні, коли в родині є дуже хворі дорослі. Якщо хвороба тимчасова — соціальні робітники повинні допомогти сім'ї пережити цей важкий період, забезпечити належне утримання та виховання дітей, збереження сім'ї. При цьому необхідно прийняти рішення служби про соціальний супровід сім'ї, підготувати план соціального супроводу, в якому розподілити роботу щодо допомоги сім'ї між різними організаціями: представники відділів соціального забезпечення можуть надавати допомогу хворим, працівники дошкільних закладів, шкіл, закладів охорони здоров'я — надавати послуги сім'ї, соціальні працівники надавати соціально-педагогічні, інформаційні та інші види послуг.

Якщо хвороба дорослих має тривалий характер, дітей (дитину) необхідно передати під тимчасову опіку в сім'ю родичів чи іншу сім'ю, де за ними буде здійснюватися належний догляд та виховання.

Передавати дітей у притулок чи інтернат можна тільки в особливих випадках, коли діти мають тяжкі захворювання чи педагогічну занедбаність.

Соціально-побутові послуги можуть бути складовою соціального супроводу чи кризового втручання.

Результатом соціально-побутових послуг буде отримання необхідної допомоги членами сім'ї, у першу чергу, дітьми, забезпечення її (сім'ї) функціонування при важкій хворобі дорослих членів сім'ї.

Соціально-економічні послуги — задоволення матеріальних інтересів і потреб сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій.

Порядок надання державної матеріальної допомоги сім'ям з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах, визначається Законом України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми». Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи,

організації та об'єднання громадян за рахунок власних коштів можуть надавати додаткові види допомоги і встановлювати доплати до державної допомоги сім'ям з дітьми.

У ході надання соціально-економічних послуг сім'ї соціальний працівник чи інший фахівець, що здійснює соціальну роботу по відношенню до сім'ї з дітьми, що опинилася у складних обставинах, допомагає сім'ї оформити необхідні документи та отримати матеріальну допомогу, яка повинна виплачуватися цій сім'ї відповідно до законів. Причому завданням соціального працівника є допомога, формування вмінь вирішувати проблеми самостійно, а не безпосередньо оформляти необхідні документи. Клієнт повинен зробити це самостійно, у такому випадку він не тільки одержує гроші, субсидію чи інші форми допомоги, а й отримує навички самостійного вирішення проблем сім'ї через різні заклади й установи.

Результатом надання матеріальних послуг є отримання:

- грошей чи інших форм матеріальної допомоги;
- інформації щодо видів допомоги різним категоріям сімей;
- знань щодо органів, які вирішують проблеми матеріальної допомоги;
- навичок спілкування з представниками державних установ і громадських організацій задля розв'язання проблем своєї сім'ї.

Соціально-психологічні послуги передбачають надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад.

Психологічні консультації можуть надавати лише психологи, які мають достатню професійну компетенцію, щоб надавати послуги сім'ї з дітьми. Такі послуги надаються за окресленими стандартами щодо надання психологічної допомоги. Одним із видів психологічної допомоги є кризове втручання.

Результати соціально-психологічних послуг визначаються на основі діагностування початкового стану клієнта, кваліфікацією психолога та адекватними технологіями.

Соціально-педагогічні послуги спрямовані на виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організацію індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно- оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб.

Соціально-педагогічні послуги широко використовуються в практиці соціальної роботи з сім'ями з дітьми, що опинилися в складних життєвих обставинах. Вони можуть бути адресовані, насамперед, дітям із цих сімей. Надаючи соціально-педагогічні послуги сім'ї, можна домогтися таких прогнозованих результатів:

- *підвищення самооцінки дітей* шляхом досягнення успіхів у різнобічних справах, що не пов'язані з сім'єю і навчанням — участь у спортивних змаганнях, художній самодіяльності, творчій діяльності та ін.;
- *позбавлення дітей від постійного перебування в негативній обстановці в сім'ї* шляхом організації активного дозвілля;
- *прищеплення навичок організації позитивного дозвілля*. Для того, щоб змінити стиль життя сім'ї та окремих її членів, необхідно, щоб вони уміли проводити вільний час, тому всі заходи щодо організації дозвілля мають бути корисними для всіх членів сім'ї.

Одним із найбільш ефективних видів соціально-педагогічних послуг є створення групи взаємної підтримки (допомоги), які дозволяють клієнтам набути навички позитивного спілкування, пропонують шляхи вирішення власних проблем з урахуванням досвіду інших, створюють атмосферу взаємної підтримки, надають допомогу для самодопомоги.

Допомога дітям у покращенні успішності в навчанні — цей аспект допомоги є дуже важливим тому, що шкільні проблеми в кризових сім'ях

дуже часто стають причиною конфліктів між батьками й дітьми, а інколи прояв психологічного і фізичного насильства над дітьми.

Підвищення успішності в навчанні може дати дітям із сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, можливість у майбутньому здобути престижну професію, стати конкурентоспроможною особистістю на ринку праці й мати пристойні доходи та комфортне, життя.

Соціально-педагогічні послуги можуть бути надані не тільки суб'єктами соціальної роботи, а й закладами дозвілля, громадськими організаціями, зацікавленими особами.

Соціально-медичні послуги забезпечують консультації щодо запобігання появі та розвитку можливих органічних розладів в особі, збереження, підтримка й охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів.

Змістом соціально-медичних послуг є, в першу чергу, надання медичних консультацій з питань збереження і зміцнення здоров'я, формування ідеології здорового способу життя й подолання шкідливих звичок, формування сексуальної культури і навичок захищених статевих відносин, профілактика ВІЛ/СНІДу та інших інфекційних захворювань.

Соціально-медичні послуги можуть надавати як професійні медики, так і підготовлені працівники, включаючи й волонтерів. Саме при наданні соціально-медичних послуг особливо ефективним є метод надання послуг за принципом «рівний — рівному».

Результатом соціально-медичних послуг є набуття клієнтами — всіма членами сім'ї, й особливо дітьми, — знань, умінь і навичок стосовно підтримки, збереження та зміцнення здоров'я, подолання шкідливих звичок.

Юридичні послуги передбачають надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння, при необхідності, застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій стосовно певної особи (оформлення

правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо).

Надавати юридичні послуги можуть професійні юристи, державні службовці різних установ, що мають достатню компетенцію щодо вирішення проблем сім'ї, працівники соціальної сфери, що мають підготовку з питань юриспруденції.

Працівники організацій — суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах, можуть представляти інтереси сімей, а особливо дітей із таких сімей, на засіданні судів, здійснювати захист їхніх прав та інтересів в інших організаціях і установах

Результатом надання юридичних послуг є отримання необхідної інформації щодо окремих норм законодавчих актів з питань, які цікавлять клієнта, описання реальних шляхів досягнення виконання закону, а також допомога клієнтам у проходженні цього шляху.

Послуги з працевлаштування це допомога у наданні інформації у пошуках роботи, сприяння у працевлаштуванні та здійснення соціального супроводу працевлаштованої особи.

Послуги з працевлаштування надає соціальна служба разом із центрами зайнятості, молодіжними біржами праці, іншими установами, що здійснюють допомогу в працевлаштуванні, безпосередньо роботодавцями.

Ця послуга по відношенню до дорослих членів сім'ї носить традиційний характер. Специфічною вона стає при працевлаштування неповнолітніх дітей та молоді із сімей, що потрапили в складні життєві обставини. У таких випадках проблема не лише у процесі працевлаштування, а й при допомозі клієнту здобути навички працівника: навчитися виконувати режим трудового дня, адекватно реагувати на зауваження роботодавця чи керівника, відповідально ставитися до доручень тощо.

Результатом надання послуг із працевлаштування є отримання клієнтами роботи, яка допоможе вирішити економічні проблеми сім'ї,

конкретному клієнту — отримати певний соціальний статус, стати повноправним членом суспільства, підвищити особистісну самооцінку.

Послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями — комплекс медичних, психологічних, інформаційних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість.

Цей вид соціальних послуг надається, як правило, дітям у спеціалізованих державних закладах або службах, що створені громадськими організаціями й об'єднаннями.

Результатами послуг з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями є соціалізація дітей з вадами розвитку, їхня професійна орієнтація, освіта і зайнятість у межах фізичних та психологічних можливостей клієнта.

Інформаційні послуги передбачають надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); впровадження нових тенденцій розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги).

Інформаційні послуги є помірною складовою у наданні соціальної допомоги сім'ям з дітьми, що потратили в складні життєві обставини.

Інформаційні послуги здійснюються за кількома напрямками:

- Інформація про існування та координати тих закладів, які можуть надати послуги сім'ям з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах і не в змозі їх подолати самотійно. Ця інформація адресована безпосередньо отримувачам послуг і розміщується в доступних місцях: у медичних, освітніх закладах, організаціях соціального захисту, засобах масової інформації, на різноманітних рекламних носіях.

Суб'єктами поширення інформації про можливість надання послуг мають бути також працівники соціальної сфери: вчителі, лікарі, юристи, міліціонери та інші спеціалісти, які, з одного боку, мають надавати інформацію про сім'ї, які потрапили в складні обставини і не можуть їх подолати самостійно, з іншого боку, можуть переадресовувати сім'ї в соціальні служби для безпосереднього отримання послуг. Джерелом інформації для працівників соціальної сфери можуть бути державні документи національного, регіонального і місцевого рівнів, спеціально розроблені інформаційні бюлетені, виступи представників соціальних служб на професійних зборах тощо.

У результаті отримання даної інформації сім'ї — носії проблем, знають, до кого слід звертатися для вирішення своїх проблем.

Спеціалісти соціальної сфери знають, кому направляти інформацію про сім'ї з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах і не в змозі їх долати самостійно, для вирішення їхніх проблем, а також — куди спрямовувати сім'ї для отримання соціальної допомоги.

- Окремим видом інформації є інформація для дітей із сімей, які мають невирішені проблеми. Для дітей необхідна інформація про місця, де їм та їхнім сім'ям може бути надана допомога, перелік послуг, які надаються, та Про. Така інформація може бути розміщена в місцях скупчення дітей: на дитячих і спортивних майданчиках, у позашкільних закладах, школах, комп'ютерних клубах, кінотеатрах. Місця розміщення інформації для дітей залежить від розмірів поселення і наявності тих чи інших закладів.

Внаслідок проведення такої інформаційної кампанії діти, які проживають у сім'ях з невирішеними проблемами, зможуть звернутися до служб, які допоможуть їм, а, значить — і їхнім сім'ям. З іншого боку, в усіх дітей з'явиться впевненість у тому, що якщо в них трапиться біда, їм допоможуть, вони знають, до кого звернутися, щоб їм допомогли.

Основні види соціальних послуг, що надаються сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, конкретизуються найчастіше за такими ознаками:

- надання прямої матеріальної допомоги;
- психолого-педагогічна робота з родиною;
- сприяння поліпшенню матеріального становища родини;
- сприяння навчанню та розвитку дитини;
- сприяння захисту здоров'я та оздоровлення дитини;
- представництво та захист прав дитини;
- сприяння відновленню та налагодженню контактів між батьками та дітьми, соціальним оточенням.

Аналіз процесу надання соціальних послуг дозволяє виокремити такі *форми соціальної роботи* із сім'єю:

- індивідуальна робота з кожним членом родини;
- спільна робота з усіма членами родини;
- групова робота, що виходить за межі родини.

Індивідуальна робота спрямована на формування в окремих членів родини позитивного досвіду ставлення один до одного.

Вона включає в себе індивідуальні бесіди, консультації, практичні заняття спрямовані на:

- формування доброзичливих стосунків між членами сім'ї;
- розуміння труднощів інших членів родини;
- переконання у необхідності взаємопідтримки;
- прищеплення індивідуальних навичок відновлення добрих стосунків;
- формування навичок позитивного сімейного життя: планування сімейного бюджету, ведення домашнього господарства, організації дозвілля;
- надання знань і умінь кожному члену родини щодо можливості організувати взаємодію з державними органами, іншими зовнішніми установами;

— розвиток самоповаги, відчуття власної значимості, відновлення (набуття) пристойного соціального статусу.

У результаті індивідуальної роботи кожний член сім'ї може визначити свої особисті проблеми і навчитися їх вирішувати.

Спільна робота з усією родиною базується на використанні методів сімейної терапії, які слугують налагодженню внутрішньосімейних відносин. Однією із ефективних форм сімейної терапії є спільне обговорення проблем і конфліктів (сімейні конференції), які сприяють налагодженню контактів між членами родини, виявленню найбільш розповсюджених, але неконструктивних моделей взаємостосунків, які часто стають джерелом конфлікту. Аналіз хибної поведінки за участі всіх членів сім'ї дає можливість оприлюднити помилки внутрішньосімейного спілкування, спільно знайти альтернативні засоби, замінити неконструктивні прояви конструктивними.

У роботі з усією родиною важливо цілеспрямовано починати з тих проблем, від яких вона страждає у першу чергу (або такими вони вважаються оточенням), і домогтися усвідомлення основних причин, що стали причиною проблем.

У результаті всі члени сім'ї усвідомлюють свої помилки в повсякденному сімейному житті, навчаються конструктивним формам спілкування, приходять до визначення головної проблеми сім'ї і шляхів її подолання. Ці результати підвищують самооцінку кожного члена сім'ї.

Групова робота доцільна тоді, коли ситуація в родині характеризується соціальною ізоляцією (що виникає досить часто), і від того в сім'ї панує низька самооцінка її членів, страх неприйняття суспільством. У ході групової роботи з іншими сім'ями окремі члени здобувають досвід налагодження контактів і спілкування з іншими людьми. У такий спосіб можна боротися із соціальною ізоляцією.

На практиці, в межах співпраці з місцевими державними і громадськими організаціями соціального спрямування здійснюються такі види групової роботи, як, наприклад, жіноче свято або дитячі свята. Пропонуються

також заняття в невеликих групах. До видів робіт, що виходять за межі родини, відносяться також організація канікул, дозвілля, інші спільні заходи для всієї родини.

Ефективною формою групової роботи є групи взаємодопомоги сімей, які мають спільні соціальні проблеми. На своїх засіданнях сім'ї діляться набутим досвідом подолання проблем і криз, навчають один одного за принципом «рівний — рівному». У результаті групової роботи членів різних родин, сім'ї отримують досвід подолання проблемних ситуацій, установлення соціальних контактів.

Робота з дітьми із сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, є як індивідуальною, так і груповою. Діти беруть участь у сімейних конференціях. З метою організації змістовного дозвілля, підтримки талантів молоді, надбання позитивного досвіду організації дозвілля соціальні служби направляють дітей у гуртки та секції за інтересами за місцем проживання дітей.

Аналіз практичної роботи центрів соціальних служб з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, дозволяє виділити окремі категорії сімей, які потребують соціальної допомоги та визначити пріоритетні напрями роботи з ними.

**ПРИЧИН, ЩО ПРОВОКУЮТЬ НЕБЛАГОПОЛУЧЧЯ СІМЕЙ
ТА НАПРЯМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З НИМИ**

Категорія клієнтів	Форми соціальної допомоги	Спрямування соціальної допомоги
Сім'ї, в яких є конфлікт між подружжям	Психологічна допомога	Налагодження стосунків у сім'ї, розв'язання конфліктів
	Тренінги, семінари	Формування партнерських взаємин, вирішення конфліктів
	Працевлаштування	Направлення до молодіжних бірж праці або центрів зайнятості
	Речова допомога	Банк одягу
Сім'ї, в яких є конфлікт між батьками та дітьми	Психологічна допомога	Врахування психології дітей різного віку, налагодження спілкування між дорослими та дітьми
	Тренінги, семінари	Налагодження контактів в сім'ї між батьками та дітьми, навички демократичного спілкування
	Клуби спілкування (груп взаємодопомоги)	Обмін досвідом, проведення тематичних лекцій, бесід спеціалістів
Сім'ї, діти з яких перебувають у стані бродяжництва	Психологічна допомога	Урахування психології дітей різного віку, психотерапія дітей з девіантною поведінкою
	Юридична допомога	Дотримання прав дітей, оформлення документів, державні пільги
	Соціальний супровід сім'ї	Комплексне вирішення базових проблем всієї родини з метою попередження виходу дитини із сім'ї
	Матеріальна допомога	Банк одягу, продуктові набори, грошові виплати
Сім'ї з моральним та фізичним насильством	Психологічна допомога	Психологічна реабілітація, психотерапія клієнтів, які пережили насилля
	Юридична допомога	Захист прав особистості, оформлення необхідних документів
	Тренінги	Формування впевненості у власних діях, рішучості, знань з прав особистості
Сім'ї опікунів	Психологічна допомога	Особливості психології дітей різного віку, специфіка розвитку дитини, яка втратила батьків
	Юридична допомога	Захист прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, оформлення статусу дітей
	Матеріальна допомога	Банк одягу, продуктові набори, грошові виплати
	Оздоровлення дітей	Направлення дітей в оздоровчі табори

Закінчення табл. 6.2.

Категорія клієнтів	Форми соціальної допомоги	Спрямування соціальної допомоги
Малозабезпечені сім'ї	Юридична допомога	Оформлення соціальних пільг та допомоги по малозабезпеченості, необхідних документів
	Матеріальна допомога	Банк одягу, продуктові набори, грошові виплати
	Працевлаштування	Направлення до молодіжних бірж праці або центрів зайнятості
	Соціальний супровід сім'ї	Комплексне вирішення базових проблем всієї родини
	Оздоровлення дітей	Направлення дітей в оздоровчі табори
Прийомні сім'ї та дитячі будинки сімейного типу	Соціальний супровід	Допомога сім'ї з метою забезпечення нормального розвитку та виховання прийомної дитини (дітей)
	Тренінги	Підготовка кандидатів на створення прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, підвищення професійної майстерності батьків-вихователів та прийомних батьків
	Юридична допомога	Юридичне оформлення статусу сім'ї, захист прав дітей-сиріт
Сім'ї з проблемами у вихованні дітей	Клуби	Обмін досвідом, робота гуртків за інтересами, організація тематичних лекцій, змістовного дозвілля
	Тренінги, семінари	Формування партнерських взаємин, налагодження спілкування, демократичний стиль виховання
	Психологічна допомога	Індивідуальні консультації
Сім'ї, які виховують дітей-інвалідів	Психологічна допомога	Індивідуальні психологічні консультації, бесіди
	Юридична допомога	Оформлення документів на дитину-інваліда, інформація щодо пільг таким категоріям дітей
	Матеріальна допомога	Одяг, взуття, кошти на лікування, медикаменти, подарунки, продуктові набори
	Програми розвитку і творчості	Організація змістовного дозвілля та розвиток творчих здібностей — конкурси, виставки робіт, свята, ігротеки
	Клубна робота	Клуби спілкування, самокеровані групи, клуби творчості
	Оздоровлення дітей	Направлення дітей в оздоровчі табори
	Профорієнтація	Гуртки з оволодіння певними професійними навичками
Молоді сім'ї	Психологічна допомога	Налагодження сімейних стосунків, уникнення конфліктів
	Юридична допомога	Укладання шлюбних контрактів, молодіжне кредитування

Алгоритм соціальної сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах. Здійсненню соціального супроводу передують попередня робота

щодо отримання та перевірки інформації про сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують соціальної підтримки. Враховуючи, що виявлення і надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, зокрема соціальний супровід, потребує організації міжсекторальної і міжгалузевої взаємодії спеціалістів різних професійних напрямів, закладів та установ, діяльність державних установ щодо виявлення та надання соціальної допомоги сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, функціональні обов'язки кожного із суб'єктів, регулюється *Порядком взаємодії суб'єктів соціальної роботи із сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах*, затверджений спільним наказом семи міністерств (спільний наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства праці та соціальної політики України, Міністерства транспорту та зв'язку України, Міністерства внутрішніх справ України, Державного департаменту України з питань виконання покарань від 14 червня 2006 р. № 1983/388/452/221/556/596/106).

Відповідно до Порядку, ефективна взаємодія суб'єктів соціальної роботи із сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах, має бути спрямована на вирішення таких завдань:

- підтримка членів сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, у вирішенні життєвих проблем, які вони не спроможні подолати за допомогою власних засобів і можливостей;
- попередження появи нових складних життєвих обставин;
- створення умов для подальшого самостійного розв'язання життєвих проблем, які з'являються.

Порядком визначено, які саме **державні структури мають взаємодіяти при виявленні та наданні соціальної допомоги сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах:**

- управління (відділи) у справах сім'ї, молоді та спорту;
- служби у справах дітей;

- центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- управління (відділи) охорони здоров'я;
- заклади охорони здоров'я;
- управління (відділи) освіти і науки;
- дошкільні, загальноосвітні, професійно-технічні та позашкільні навчальні заклади;
- органи праці та соціального захисту населення;
- відділи з питань взаємодії із засобами масової інформації та громадськістю, організаційно-аналітичної роботи Міністерства транспорту та зв'язку України;
- органи внутрішніх справ;
- установи виконання покарань.

У документі визначено основні функціональні обов'язки кожного із суб'єктів соціальної роботи щодо інформування та надання соціальних послуг сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах. Аналіз розподілу організаційно-інформативної та практичної роботи суб'єктів соціальної роботи демонструє необхідність координації та контролю здійснення такої діяльності, забезпечення виконання кожною ланкою своїх обов'язків.

4. ОСНОВНІ ЕТАПИ РОБОТИ З СІМ'ЄЮ, ЯКА ОПИНИЛИСЯ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ.

Порядком взаємодії суб'єктів соціальної роботи із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах, визначено також основні *етапи роботи з сім'єю*:

- виявлення сімей;
- соціальне інспектування;
- визначення потреби сім'ї у соціальному супроводі на засіданні дорадчого органу;
- соціальний супровід сім'ї;
- припинення соціального супроводу.

Інформація про сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах, може надаватися до державних установ у вигляді особистої заяви одного із членів сім'ї або звернення про допомогу одного з членів сім'ї, від організацій, установ, підприємств, сільських і селищних рад, міських та районних у містах державних адміністрацій, органів охорони здоров'я, освіти, внутрішніх справ, установ виконання покарань. Інформація про неблагополуччя в сім'ї з дітьми може бути надано пересічними громадянами. Вся отримана інформація передається до центрів соціальних служб у справах сім'ї, дітей та молоді. Представники центрів мають мотив для здійснення перевірки інформації, соціального інспектування таких сімей з метою вивчення реального стану справ.

Якщо стан справ в сім'ї загрожує життю чи здоров'ю дитини, інформація повинна передаватися негайно до органів внутрішніх справ.

Експертне опитування щодо здійснення соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, центрами СССДМ (2006 р.) продемонструвало шляхи отримання інформації про сім'ї, які потребують соціальної допомоги.

➤ Члени сімей приходять до центрів соціальних служб за власного ініціативою. Як правило, такі сім'ї є вмотивованими щодо співпраці із соціальним працівником. Це одинокі матері, багатодітні сім'ї, опікуни похилого віку, сім'ї з дітьми інвалідами, особи, які потерпають від насильства в родині. Інформація до них потрапляє через заклади освіти, інші державні установи чи просто через інформаційні листки центрів, що розповсюджуються співробітниками. Приходять в основному через брак інформації та для зняття певних психологічних проблем. Часто-густо такі клієнти не потребують соціального супроводу, а лише разової допомоги чи консультації.

➤ Переадресація з партнерських державних і недержавних організацій, коли дані структури не можуть надати належну допомогу чи остання лежить

за межами їхньої компетенції. Як правило, переадресовуються люди через труднощі в оформленні документів, брак тимчасового житла, необхідність психологічної підтримки. Такими клієнтами, як правило, є випускники інтернатів, опікуни чи люди, що бажають ними стати. Ця група клієнтів також є вмотивованою щодо співпраці із центром.

➤ Найбільш проблемним, проте найпоширенішим є запит з місцевих державних адміністрацій, тобто інспектування за наданими іншими державними органами і службами (у справах дітей, по роботі з інвалідами, кримінальною міліцією, медичними закладами, тощо) списками. В таких випадках соціальні робітники приходять додому клієнта, вивчають ситуацію та пропонують свої послуги. До цієї групи, зазвичай, належать неблагополучні сім'ї, в яких є алкозалежні чи нар- козалежні члени сім'ї, чи наявне безвідповідальне ставлення до дітей, насильство або хтось із членів родини повернувся з місць позбавлення волі тощо. Такі сім'ї є невмотивованими щодо співробітництва із центром.

Клієнти, що беруться під соціальний супровід через певні інстанції, на момент першого візиту налаштовані несприятливо, навіть вороже, і спочатку в багатьох випадках відмовляються від допомоги. Причини небажання спілкуватися із працівниками різні: недовіра до соціальних служб; зневіра у можливість вирішення проблем; сором щодо оприлюднення проблеми; особливості характеру.

У селах та невеличких містечках поінформованість громади щодо внутрішніх проблем окремих сімей є значно вищою, то, зазвичай, у сім'ю, що потребує стороннього втручання, соціальний працівник приходиться без запрошення, тому часто-густо *«незваних гостей не завжди радісно зустрічають»* Почасти навіть не відкривають двері, розмовляють через вхідні двері, а то й зовсім роблять вигляд, що нікого немає вдома.

Ще однією особливістю сільського населення є зацікавленість лише у матеріальній допомозі з боку центрів. Якщо працівники не можуть надати бажані матеріальні блага, то клієнти не бачать необхідності у співпраці із

ЦСССДМ. Психологічні чи педагогічні послуги здаються не суттєвими та не зрозумілими.

Для міських жителів, за словами соціальних працівників, характерним є прагнення безкоштовно скористатися послугами юриста чи психолога, які за межами центрів коштують дорого. В містах частіше приходять родини за власною ініціативою занепокоєні конфліктними стосунками всередині сім'ї, труднощами у вихованні дитини чи то певними комплексами у дитини (особливо у неповних родин).

Опитування серед членів сімей, які перебували під соціальним супроводом центрів соціальних служб, щодо того, як відбулася перша зустріч із соціальним працівником показало, що 38 % опитаних звернулися за допомогою за власною ініціативою, 8 % — направили з інших установ (переадресували) і 54 % відвідав соціальний працівник. Отже, більше половини сімей було відібрано в результаті інспектування за наданими іншими державними установами списками, тому не дивно, що значна кількість родин невмотивовані чи недостатньо вмотивовані щодо якихось позитивних змін в їхньому житті, що, в свою чергу, впливає на ефективність роботи з подолання кризи.

Соціальне інспектування. На підставі отриманої інформації, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді спільно зі службами у справах дітей та (у разі потреби) із залученням інших спеціалістів здійснюють, соціальне інспектування.

Соціальне інспектування сімей з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, — це візит до сім'ї (з попередженням чи без нього) групи уповноважених осіб з метою ознайомлення зі станом справ у сім'ї, у першу чергу — стану утримання, розвитку й виховання дітей (дитини). Соціальне інспектування здійснюється працівниками служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, інших закладів, які надають соціальні послуги, представниками органів місцевого

самоврядування, громадськості й, у разі необхідності — працівниками служби дільничних інспекторів міліції, кримінальної міліції у справах дітей.

Соціальне інспектування може здійснюватися для перевірки інформації про неблагополуччя в сім'ї з дітьми, носити плановий характер або здійснюватися для оцінювання сім'ї щодо можливого влаштування, дитини-сироти або дитини, що залишилася без батьківської опіки.

Соціальне інспектування передбачає заходи, спрямовані на:

- з'ясування факту наявності складних життєвих обставин;
- вивчення причин, що призвели до виникнення складних життєвих обставин, які особи не можуть подолати самотійно;
- оцінку потреб та визначення необхідності у здійсненні соціального обслуговування осіб;
- з'ясування можливості та здатності осіб до самотійної життєдіяльності;
- у випадку реальної загрози життю і здоров'ю осіб, які не можуть захистити себе від насильства або жорстокого поводження, вжиття негайних заходів для їх усунення;
- забезпечення прав осіб на отримання своєчасної допомоги;
- контроль за дотриманням державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи.

Соціальне інспектування передбачає відвідування осіб за місцем фактичного проживання; збір додаткової інформації про осіб щодо умов їх життєдіяльності, причин та факторів, які обумовили появу складних життєвих обставин, засобів та можливостей для їх подолання; аналіз потреб осіб, підготовка рекомендацій щодо здійснення подальшої роботи з ними.

Формою збору інформації про сім'ю передусім є відвідання помешкання її проживання і бесіда з усіма членами сім'ї. Проте збір інформації соціальними працівниками про сім'ї, які опинились в складних життєвих обставинах, не обмежується спілкуванням лише з членами родини. Інформація може надходити і з інших джерел (зазвичай, служб в справах дітей, органів освіти, закладів охорони здоров'я, органів опіки і піклування,

органів у справах сім'ї та молоді, значно рідше — громадських організацій, інших недержавних установ, окремих громадян).

Метою соціального інспектування, яке здійснюється на етапі перевірки інформації щодо складних життєвих обставин сім'ї, є виявлення в життєдіяльності сімей причин, які призвели до матеріального, соціального та/або фізичного неблагополуччя, виникнення психологічних конфліктів між її членами, необхідно всебічно вивчити сім'ю, ознайомитися з умовами її проживання, проаналізувати її життєвий цикл, структуру, виконання нею основних функцій, характер взаємовідносин між її членами.

Результатом соціального інспектування є акт обстеження сім'ї. В **акті обстеження сім'ї у складних життєвих обставинах** вказується така інформація:

- склад комісії (прізвище, ім'я по батькові та посада члена комісії);
- склад сім'ї, ступінь спорідненості;
- дата народження членів сім'ї;
- місце його роботи або навчання;
- аналіз умов проживання, харчування, навчання; інформація щодо забезпечення захисту прав, свобод та законних інтересів дітей, будь-яких форм насильства в сім'ї (фізичного, психологічного, сексуального та економічного);
- характеристика сім'ї (рівень освіти членів сім'ї, їх схильності[^] стосунки між членами сім'ї, особливості їх спілкування, мотивація батьків до виховання дітей, сімейні традиції, проведення дозвілля членами сім'ї, стан їх здоров'я);
- проблеми сім'ї та їх оцінка, причини їх виникнення;
- висновки та рекомендації щодо подальшої роботи центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з сім'єю.

Результатом соціального інспектування є визначення реального стану справ у сім'ї, яке дає підстави для формування *висновків* відносно:

- безпеки/небезпеки перебування дітей (дитини) в родині;

- необхідності вилучення дітей (дитини) із сім'ї й прийняття екстрених дій для їх (її) тимчасового влаштування;
- необхідності початку надання соціальних послуг з метою вирішення існуючих проблем;
- констатації наявності нормальних умов для розвитку та виховання дітей.

Акт обстеження сім'ї може бути підставою до прийняття рішення, що сім'я не потребує соціальної допомоги, отже не відноситься до категорії «сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах» або ж потребує певних соціальних послуг і самостійно може подолати життєві труднощі.

Бувають випадки, коли життєві обставини сім'ї під час першого візиту у сім'ю неможливо оцінити, або ж члени родини відмовляються від співпраці, не пускають представників державних служб до житлового помешкання, виявляють опір або агресію. У такому разі спеціалісти центрів соціальних служб отримують інформацію про родину від соціального оточення або ж спеціалістів державних органів. Проте питання налагодження взаємодії із членами сім'ї залишається не вирішеним і потребує подальшого формування довірливих стосунків уже у процесі соціального супроводу.

Враховуючи потребу комплексного вивчення та оцінки потреб та ресурсів сім'ї, візитів може бути декілька, паралельно із якими спеціаліст центру додатково обмінюється інформацією з іншими суб'єктами соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, готує запити і клопотання, відвідує підприємства, установи, організації, заклади тощо.

Результатом соціального інспектування для сімей, де вже виникли певні проблеми, але члени сім'ї їх не усвідомлюють, є можливість поспілкуватися з фахівцями, усвідомлення наявності проблем, своєчасного отримання допомоги.

Рішення дорадчого органу. Враховуючи комплексність потреб сімей, необхідність налагодження міжвідомчої взаємодії та координації діяльності спеціалістів різних структур, при управлінні у справах сім'ї, молоді та спорту створюється *дорадчий орган*, що координує та контролює діяльність різних

служб щодо надання соціальної допомоги сім'ям у складних життєвих обставинах. До складу дорадчого органу входять: начальник управління (відділу) у справах сім'ї, молоді та спорту, директор центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, начальник служби у справах дітей; та, за запрошенням управлінь (відділів) у справах сім'ї, молоді та спорту керівники таких установ: управління охорони здоров'я, управління освіти і науки, управління праці та соціального захисту населення, органів внутрішніх справ, установ виконання покарань, інших структурних підрозділів місцевої адміністрації, представники підприємств, установ, організацій та об'єднань громадян.

Матеріали про стан сім'ї, яка потребує сторонньої допомоги, отримані у результаті соціального інспектування, розглядаються на засіданні дорадчого органу. При цьому допускається присутність сім'ї або одного із її членів. Дорадчий орган, за результатами отриманої інформації, приймає рішення про взяття сім'ї під соціальний супровід або відсутність такої необхідності. У ході засідання, провадиться розподіл функцій спеціалістів державних установ щодо вирішення потреб конкретної сім'ї.

Без рішення дорадчого органу сім'ю можна взяти під соціальний супровід за особистим зверненням сім'ї (або одного із її членів) та у випадку письмової відмови сім'ї від винесення питання на розгляд дорадчого органу.

Здійснення соціального супроводу сім'єю яка опинилася у складних життєвих обставинах. Після прийняття відповідного рішення дорадчого органу, центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за місцем проживання сім'ї, здійснюється соціальний супровід сім'ї. Реалізація цього виду соціальної роботи регулюється *Порядком здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах* (наказ Міністерства України у справах сім'ї, дітей та молоді від 25.04.2008 № 1795).

Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, здійснюється центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та

молоді та їхніми спеціалізованими формуваннями. Соціальний супровід починається після прийняття *наказу*, яким призначається спеціаліст, відповідальний за здійснення соціального супроводу. Один соціальний працівник може здійснювати ведення не більше 10 сімей або осіб, які перебувають у складних життєвих ситуаціях.

Порядком обов'язковою умовою взяття сім'ї особи під соціальний супровід є наявність *згоди сім'ї* та укладання *договору* про здійснення соціального супроводу. Це є цілком слушною вимогою, проте отримання згоди сім'ї та налаштування її на співробітництво не завжди можливо досягти у процесі соціального інспектування і потребує здійснення одного або кількох візитів соціального працівника до сім'ї. Соціальна служба бере на себе розв'язання не всіх проблем сім'ї, а лише ті з них, які родина не може вирішити самостійно.

Не всі сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах, беруться під соціальний супровід. Підставою для відмови від подальшої роботи із сім'єю є:

- відмова повнолітніх членів сім'ї від отримання соціальної допомоги, у випадку, якщо члени сім'ї впевнені у власній спроможності подолати проблеми. У такому випадку сім'я не отримує соціальної підтримки, а знаходиться під контролем державних органів влади;
- недотримання членами сім'ї умов договору, що підписується на початку соціального супроводу. В такому випадку необхідно провести оцінку негативного впливу сім'ї на здоров'я та розвиток дитини і вирішувати питання про подальшу долю дитини;
- наявність ознак кримінального злочину в діях членів сім'ї. У такому випадку питання щодо подальшого влаштування дитини розглядається окремо.

Перший візит соціального працівника у сім'ю. Перший візит соціального працівника у сім'ю не може збігатися в часі з проведенням соціального інспектування. Соціальне інспектування та аналіз інформації,

отриманої від дотичних установ стають підґрунтям для підготовки спеціаліста до першого візиту в сім'ю.

Практика роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах, засвідчує, щоб перший візит мають здійснювати два соціальні працівники, що забезпечує неупереджену, об'єктивну оцінку ситуації. З іншого боку, така організація візиту дозволяє забезпечити безпеку соціальних працівників.

Перший візит проводять кваліфіковані спеціалісти із соціальної роботи. *Мета* першого візиту:

- налагодження контакту із сім'єю;
- зняття недовіри і психологічного захисту членів сім'ї,
- вивчення стану дітей (дитини) та ставлення до них (неї);
- вивчення думки членів сім'ї про проблеми і потреби родини, шляхи їх подолання;
- виявлення ресурсів сім'ї й її найближчого оточення;
- інформування членів сім'ї про соціальні послуги, які вони можуть отримати;
- надання роз'яснень щодо кваліфікації фахівців та забезпечення конфіденційності соціальних послуг;
- отримання згоди на співробітництво.

Основне завдання фахівця при першій зустрічі — налагодити психологічний контакт з членами сім'ї, налаштувати їх на взаємодію та партнерство, що є запорукою подальшого плідного співробітництва.

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, безперечно не переходячи на рівень брутальних висловів.

У разі, якщо контакт не встановлено, фахівець має звернутися до керівництва соціальної служби щодо здійснення супервізії — провести спільно із спеціалістами центру аналіз ходу розмови, виявити помилки, невикористані можливості. У процесі супервізії має бути прийнято рішення, яким чином потрібно провести наступну зустріч із сім'єю.

У випадку позитивного варіанту *результатом першої зустрічі* для сім'ї буде:

- розуміння того, що є установа, яка сприймає їхні проблеми, хоче допомогти, пропонує свою допомогу;
- надія на те, що проблеми сім'ї можуть бути вирішені;
- згода на соціальний супровід;
- готовність на активну взаємодію із соціальним працівником.

Підсумки першого візиту мають бути занотованими спеціалістом і є першим етапом оцінювання потреб сім'ї.

Оцінювання потреб дитини та сім'ї. Наступним кроком у зборі інформації про сім'ю є проведення комплексного обстеження сім'ї (оцінювання потреб дитини і сім'ї), що є основою для подальшого планування напрямів і методів взаємодії. Завдання збору інформації (оцінювання потреб) — цілісне вивчення всієї сфери зв'язків сім'ї, тобто не лише членів родини, а й усієї системи причетної до ситуації (наприклад, зв'язків і стосунків, що склалися у сфері навчання, роботи, дозвілля, оточення за місцем проживання тощо).

Під час комплексного обстеження сім'ї (оцінювання потреб) соціальний працівник вивчає:

- рівень забезпечення потреб членів сім'ї та дитини (дітей);
- здатність батьків забезпечувати потреби дитини (дітей);
- вплив родичів та громади на становище сім'ї;
- сильні сторони та ресурси сім'ї;

- доступність послуг у громаді.

Термін проведення оцінювання потреб встановлюється індивідуально, але не має перевищувати 30 робочих днів.

Здійснення оцінювання потреб відбувається шляхом збору, аналізу та узагальнення інформації, отриманої під час: 1) відвідування сім'ї за місцем фактичного проживання, безпосереднього спілкування з членами сім'ї та їх соціальним оточенням; 2) спостереження за поведінкою та стосунками дитини та членів сім'ї; 3) опрацювання інформації наданої іншими суб'єктами соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю.

Отримати інформацію про стан сім'ї з дітьми, яка перебуває у складних життєвих обставинах, можна із таких джерел: члени сім'ї; окремі громадяни; окремі організації, установи, підприємства; сільські, селищні, міські ради; житлово-комунальні служби; органи охорони здоров'я; органи освіти; органи внутрішніх справ, органи виконання покарань тощо.

Паралельно із проведенням оцінювання потреб фахівець центру соціальних служб вживає заходи, спрямовані на вирішення найбільш гострих проблем сім'ї.

Враховуючи, що пріоритетним напрямом роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах, є профілактика «виходу дитини із сім'ї», оцінювання передбачає розгляд двох *компонентів*:

- *оцінювання потреб дитини* що визначає рівень забезпечення сім'єю життєво необхідних потреб дитини у розвитку і вихованні;
- *оцінювання потреб сім'ї* — дозволяє оцінити можливість сім'ї виконувати сімейні соціальні функції і забезпечити потреби окремих її членів.

Оцінювання потреб дитини передбачає аналіз стану таких складових:

- *життєзабезпечення дитини*: умови життя та розвитку дитини; забезпечення безпеки проживання; дотримання режиму дня;
- *стан здоров'я*, загальний рівень здоров'я дитини; періодичність та тяжкість захворювань; дотримання батьками графіку щеплень;

- *сімейні стосунки*, характеристика стосунків дитини із усіма членами сім'ї; хто із батьків (або інших членів сім'ї) займаються з дитиною, яким чином; методи покарання дитини за провину;
- *розвиток та освіта*: відповідність розвитку дитини її віку; поведінка та зовнішній вигляд дитини; рівень самоусвідомлення;
- *соціальні зв'язки*: спілкування дитини з оточенням поза сім'єю (однолітки, сусіди); наявність друзів;
- *емоційний стан дитини*: чи може дитина стримувати свої емоції та поведінку; стосунки дитини з іншими людьми; уміння зосереджуватися; неспокій та страхи.

Оцінювання потреб сім'ї здійснюється на підставі аналізу таких показників:

- *стан матеріального забезпечення сім'ї*: рівень доходів, забезпечення елементарних потреб (харчування, необхідний одяг та взуття, побутові речі тощо); отримання соціальної допомоги (субсидії, соціальні виплати, матеріальна та гуманітарна допомоги тощо);
- *житлові умови*: умови водопостачання, опалювання, електропостачання, вологість житла тощо; характеристика житлового приміщення (наявність місця для всіх членів сім'ї, для навчання та відпочинку дітей тощо); забезпечення техніки безпеки в приміщенні; наявність господарства, земельної ділянки;
- *працевлаштування та зайнятість* батьків, інших членів сім'ї;
- *здоров'я*: рівень здоров'я повнолітніх членів сім'ї (хронічні хвороби, періодичність захворювань); інвалідність; наявність залежності (алкогольна, наркотична, токсична тощо);
- *стосунки* між членами сім'ї: наявність конфліктів, проблем емоційного стану тощо;
- *рівень батьківських умінь*, що стосується уміння спілкуватися з дітьми (в т.ч. яким чином і скільки батьки проводять часу з дитиною); виховувати

дітей (в т.ч. узгодженість обох батьків щодо виховного впливу на дитину, методи підтримки дисципліни, методи покарання); доглядати за дитиною.

Під час збору інформації про сім'ю, яка опинилася у складних життєвих обставинах, проведення бесід та спостереження спеціалістам слід звертати увагу на певні **фактори ризику**, що провокують сімейне неблагополуччя. Нижче наведені індикатори «ризикових» обставин сімей з дітьми, розроблені за результатами практичного впровадження Програми надання послуг сім'ям з дітьми молодшого віку у Черкаській та Київських областях, що була реалізована за підтримки Програми «Родина для дитини» Холт Інтернешенел (2006—2007 рр.).

- *Сімейний стан*: неповна сім'я (мати/батько-одиначка); батьки розлучені або не живуть разом; смерть одного із членів родини; сім'я багатодітна; дитина не рідна (усиновлення, опікунство); приналежність до соціальних меншин; батьки неповнолітні; мачуха/відчим; вагітність.
- *Матеріальне забезпечення*: погані житлові умови; багато людей проживають у одному приміщенні; бездомність; бідність/фінансова неспроможність; проблеми з харчуванням; безробіття/низькооплачувана робота; брак необхідних речей.
- *Емоційні стосунки*: прояви некерованого гніву; депресія (на час оцінки); низька самооцінка; інфантильність; відсутність взаєморозуміння між членами сім'ї; відсутність підтримки з боку родичів та знайомих.
- *Здоров'я*: психічні розлади; фізичні розлади; хронічні захворювання.
- *Освіта та розвиток*: обмежена освіта; нездатність до навчання; мовні проблеми; затримка розвитку.
- *Насильство*, насильство вдома (триває в даний час або мало місце в минулому); дитина зазнає фізичного та морального насильства; дитина зазнає сексуального насильства; дорослий є жертвою сексуального насильства; дорослий — жертва насильства над дитиною; дорослий зазнає насильства у сім'ї.

- *Асоціальні прояви* батьків, інших членів сім'ї: алкоголізм або наркоманія; досвід виховання у сім'ї алкоголіків або наркоманів; притягнення до кримінальної відповідальності (у минулому); перебування під слідством або у місцях позбавлення волі; позбавлення батьківських прав стосовно старшої дитини (дітей); у сім'ї є діти, які виховуються у інтернатних закладах.

Збір інформації про сім'ю спрямований не лише на оцінювання проблем і потреб родини, але й на виявлення наявних *ресурсів, сильних сторін сім'ї*, що сприяє формуванню у сім'ї внутрішніх мотивацій щодо розв'язання складних життєвих проблем. Поряд із ресурсами сім'ї мають бути визначені її *потреби*, причому під час роботи щодо їхнього виявлення спеціалісту необхідно використовувати принцип «проблемного мислення».

Результатом вивчення сім'ї (оцінювання потреб) є **висновок** про стан справ у сім'ї, основні проблеми і тенденції, що їй властиві, характер стосунків як між членами сім'ї, так і з її оточенням. Також за результатами комплексного обстеження оформляється *оцінка потреб сім'ї* % що зберігається у особовій справі і використовується при проведенні поточного оцінювання.

Планування соціального супроводу. Під час проведення оцінювання ситуації і потреб сім'ї та її окремих членів соціальний працівник інформує членів сім'ї про необхідність розробки плану співпраці. При цьому важливо визначити пріоритети діяльності, адже більшість проблем мають багатосторонній характер. Важливо, щоб члени сім'ї брали активну участь у визначенні пріоритетів, тобто тих завдань, які слід вирішити в першу чергу.

Розглянемо одну із методик, що дозволяє виробити у членів сім'ї навички формулювання завдань соціального супроводу і визначення їх пріоритетності. Соціальний працівник має запропонувати членам сім'ї назвати дії, які, на їхню думку, необхідно здійснити для вирішення складних життєвих обставин. Далі розроблений перелік потрібно розкласти у порядку пріоритетності: на початку йдуть завдання, що потрібно здійснити протягом місяця, далі — за півроку, потім — за рік.

Доволі часто під час планування соціального супроводу цілі членів сім'ї і соціального працівника щодо подальшої роботи не співпадають. У такому випадку, перед тим, як визначати пріоритети і завдання соціальної роботи, потрібно узгодити мету подальшої співпраці: виділити спільні складові і домовитися з членами сім'ї щодо необхідності досягнення конкретних завдань і порядку їхнього здійснення.

О. Кочубей і Н. Умарова пропонують соціальному працівнику під час узгодження і корекції мети і завдань соціального супроводу сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах, дотримуватися певної послідовності, *«етапів формулювання цілей»*:

- налагодити контакт з сім'єю;
- повідомити про завдання зустрічі;
- скласти перелік того, що необхідно сім'ї;
- допомогти сім'ї сформулювати завдання;
- допомогти переформулювати потреби сім'ї у дії щодо їхньої реалізації (за необхідності);
- сформулювати загальну мету взаємодії;
- допомогти сім'ї визначити пріоритетні завдання.

Досягнення позитивних результатів у вирішенні завдань соціального супроводу, що були сформовані під час спільного обговорення, передбачає виконання ряду послідовних дій, що документуються у плані соціального супроводу.

План соціального супроводу визначає: мету, очікувані результати, перелік необхідних заходів/дій, їх виконавців, терміни виконання та перегляду результатів і є обов'язковим документом особової справи сім'ї, яка перебуває під соціальним супроводом. При плануванні заходів встановлюється термін проведення поточного оцінювання ефективності надання соціальних послуг. План узгоджується та підписується усіма повнолітніми членами сім'ї, які братимуть участь у його реалізації, та соціальним працівником, який здійснює соціальний супровід.

Під час реалізації соціального супроводу можлива зміна як пріоритетів соціальної роботи, так і потреб сім'ї. Соціальний працівник спільно з чле-нами сім'ї не рідше одного разу на місяць проводить аналіз плану соціального супроводу. У випадку виникнення обставин, що потребують термінового вирішення, аналіз планової роботи здійснюється за потреби. За результатами перегляду, у разі необхідності, проводиться корекція плану.

З досвіду практичної роботи з неблагополучними сім'ями Представництва благодійної організації «Надія та житло для дітей» в Україні перший план соціального супроводу має бути короткотерміновим — на один або два місяці. У такому випадку соціальний працівник може оцінити наскільки сім'я готова брати на себе відповідальність і дотримуватися певних правил і термінів. Заплановані дії (заходи) мають бути конкретними і реальними (наприклад, підмести та помити підлогу, скопати город тощо). Слід починати роботу з маленьких, досяжних цілей, які є реальними і зрозумілими для сім'ї.

Договір про здійснення соціального супроводу. Після завершення діагностики, визначення проблем і потреб сім'ї, розробки стратегії і плану співпраці між членами сім'ї і соціальним працівником, має бути укладений договір про здійснення соціального супроводу. Договір визначає права і обов'язки кожної із сторін та їхню відповідальність за виконання запланованих дій (заходів) і має бути підписаним усіма учасниками процесу соціального супроводу.

Договір має включати такі позиції:

- мета й завдання співпраці;
- скорочений опис ситуації та потреб сім'ї;
- перелік дій, необхідних для досягнення запланованої мети й завдань;
- обов'язки, що покладаються на сторони, які беруть участь у роботі (соціальний працівник, клієнт і члени сім'ї, інші особи з відповідних служб);
- терміни виконання окремих заходів, загальний запланований термін співпраці;

- дата укладання договору;
- дата можливого перегляду договору;
- умови розірвання договору;
- додаткові умови.

Договір підписується у двох екземплярах. Один зберігається в особовій справі у центрі соціальних служб, другий знаходиться у сім'ї.

Порядком здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, підписання договору між членами родини і соціальним працівником передбачено на початку соціального супроводу, до проведення комплексного обстеження сім'ї. Проте, оскільки в тексті договору має бути враховано завдання співпраці і відповідальність сторін за їх виконання, такий порядок є недоцільним. Договір має бути розроблений і підписаний після проведення комплексного оцінювання потреб і ресурсів сім'ї та планування соціального супроводу.

Як і план соціального супроводу, так і договір про його реалізацію, мають обговорюватися спільно і членами сім'ї, що забезпечує розуміння сутності і правил взаємодії з боку клієнтів. У тих випадках, коли соціальні працівники відповідально готують цей документ, члени сім'ї зазвичай добре розуміють свої безпосередні обов'язки та мають бажання взаємодіяти із соціальним працівником.

Реалізація плану соціального супроводу. Після того, як план сформовано, починається його реалізація. У цьому процесі беруть участь обидві зацікавлені сторони (соціальна служба і сім'я). Особливе значення для клієнта на цьому етапі має *ситуація успіху*. Враховуючи ці обставини, соціальний працівник має планувати роботу таким чином, щоб надати кожному із членів сім'ї можливість пережити радість досягнення мети, повірити в себе.

Зміст методів та засобів, що реалізуються під час соціального супроводу, послідовність їхнього виконання соціальної допомоги залежить

від конкретного випадку, потреб та ресурсів сім'ї. На цьому етапі соціальний працівник налагоджує зв'язки між сім'єю та іншими місцевими службами й установами, що надають допомогу сім'ї. Він інформує ці служби про потреби сім'ї, а членів сім'ї, в свою чергу, — про види допомоги та послуги, що надають відповідні служби.

Соціальний супровід сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах, передбачає:

- надання комплексної індивідуальної соціальної допомоги сім'ї, залежно від індивідуальних потреб і ресурсів.
- соціальне виховання, що включає створення умов та проведення заходів, спрямованих на оволодіння і засвоєння знань, соціального досвіду, формування соціально-позитивних ціннісних орієнтацій;
- психологічну, соціальну та юридичну підтримку;
- представництво інтересів сім'ї в органах виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях різних форм власності щодо сприяння у вирішенні складних життєвих обставин;
- збереження, підтримку і захист здоров'я членів сім'ї, сприяння у досягненні поставленої мети і розкритті їх внутрішнього потенціалу тощо.

Різні види та форми соціальної роботи реалізуються під час соціального супроводу залежно від життєвих обставин та ресурсів сім'ї.

Термін здійснення соціального супроводу визначається індивідуально для кожної сім'ї, але не має перевищувати шести місяців, відповідно до Порядку здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах. У разі необхідності, за рішенням дорадчого органу термін здійснення супроводу може бути продовжено до одного року. Якщо сім'я відмовляється від винесення питання щодо продовження терміну соціального супроводу на розгляд дорадчого органу, то він може бути продовжений рішенням центру соціальних служб.

Соціальний супровід сімей, які потребують соціальної підтримки, має бути спрямований на:

- навчання членів сім'ї дотриманню і реалізації прав людини і прав членів сім'ї, захисту прав своєї сім'ї у суспільстві;
- формування у членів сім'ї життєвих сімейних умінь та навичок, які дозволяють їм без сторонньої допомоги захищати свої права і, на цій основі, — створювати самостійно умови для свого особистого розвитку і розвитку сім'ї в цілому;
- формування у сім'ї здорового сімейного способу життя через включення у кращі стосунки, діяльність, спілкування;
- відновлення сімейних стосунків і збереження цілісності сім'ї [10].

Основною складовою соціальної допомоги сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах, є соціальне навчання, що передбачає навчання членів сім'ї умінням і навичкам, які необхідні їм як для вирішення наявних проблем, так і для попередження їх появи. Зміст соціального навчання — це педагогічно-адаптований соціальний досвід розв'язання сімейних проблем.

Соціальне навчання членів родини новим соціальним навичкам має вирішальне значення у процесі зміни поведінки сім'ї, її соціальних установок. До соціальних проблем, розв'язання яких потребує формування умінь і навичок у членів сім'ї, можна віднести: забезпечення гігієни місця проживання; догляд за дітьми; виховання дітей; працевлаштування; оформлення документів; позбавлення від залежності (алкогольна тощо); вміння вирішувати власні проблеми.

У практиці соціально-педагогічної роботи використовується **покрокова стратегія роботи з клієнтом, спрямована на оволодіння новими навичками:**

- *моделювання*: яким чином даний вид діяльності виконується іншими, яких умов потрібно дотримуватися;

- *власний досвід*: чи є у клієнта досвід виконання даного виду діяльності, наскільки ці спроби були вдалими? *опис*: клієнт має описати яким чином він буде діяти (як будеш робити?);
- *практика*: клієнт має практично продемонструвати навички (як ти робиш?);
- *опис*: клієнт має пояснити що він робив, що отримав у результаті;
- *практика*: запровадження нового навичку у повсякденній діяльності (щоденно);
- *оцінка*: зворотній зв'язок з клієнтом — позитивна підтримка спеціалістом опанування клієнтом новими життєвими навичками.

Оскільки неблагополуччя сім'ї проявляється у різних сферах життєдіяльності, соціальному працівнику потрібно використовувати різні підходи у роботі з різними сім'ями. Наприклад, матеріальне неблагополуччя сім'ї може бути вирішене шляхом працевлаштування членів сім'ї, оформленням пільг, субсидій, інвалідності, матеріальної допомоги у кризовій ситуації тощо. Неблагополуччя, пов'язане з проблемами здоров'я, може потребувати діагностики і лікування хвороб дітей і дорослих, набуття навичок здорового способу життя, профілактики хвороб, наркологічної допомоги. Неблагополуччя в сфері духовного і морального здоров'я може потребувати вирішення проблем алкогольної залежності, перегляду ціннісних орієнтацій членів сім'ї тощо. Неблагополуччя в сфері виховання дітей можливо подолати шляхом надання педагогічної, психологічної, логопедичної, психотерапевтичної допомоги дітям, юридичної допомоги дорослим членам сім'ї. Неблагополуччя в сфері внутрішніх та зовнішніх комунікацій сім'ї можна подолати шляхом відновлення чи побудови нових соціальних зв'язків, сприяння у вирішенні конфліктів тощо.

Завершення соціального супроводу. Термін соціального супроводу сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах, визначається індивідуально і регламентується договором.

Нормативно визначені такі *підстави припинення* соціального супроводу:

- подолання сім'єю складної життєвої ситуації;
- відмови сім'ї від допомоги, якщо це не загрожує іншим особам;
- переїзду сім'ї (суб'єкт, який здійснює соціальний супровід, повинен повідомити відповідний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за новим місцем проживання (перебування) цієї сім'ї, якщо воно відоме).

Завершення соціального супроводу сім'ї передбачає проведення **заключного оцінювання результатів соціального супроводу** що демонструє рівень досягнення запланованих завдань. В процесі оцінювання мають бути отримані відповіді на такі питання:

- чи реалізовано завдання, які була визначені планом соціального супроводу?
- які досягнення отримані?
- чи може сім'я в подальшому самостійно вирішувати життєві проблеми?
- наявність зовнішніх і внутрішніх ресурсів сім'ї;
- чи висловлює сім'я потребу у подальшій допомозі? [7, с. 92].

Показниками позитивного результату соціального супроводу сім'ї є:

- повне виконання зобов'язань сторін, які були зафіксовані в договорі та плані соціального супроводу;
- захист законних прав та інтересів дітей;
- повне чи часткове вирішення життєвих проблем сім'ї, що знімає загрозу передачі дитини до інтернатного закладу;
- підвищення соціальної обізнаності членів сім'ї, їх спроможності самостійно орієнтуватися у сфері надання послуг;
- здатність сім'ї самостійно вирішувати свої проблеми.

Після завершення соціального супроводу сім'я інформується про можливі способи соціальної підтримки, якими вона може скористатися в майбутньому.

Питання щодо продовження терміну соціального супроводу сім'ї або його дострокового припинення розглядається на засіданні дорадчого органу. Якщо сім'ї відмовляється від соціального супроводу, або ж є підстави до

його дострокового завершення, проте є загроза погіршення стану дитини у сім'ї, центр соціальних служб інформує відповідну службу у справах дітей для вжиття заходів щодо захисту прав та інтересів дитини. У разі виявлення під час соціального супроводу фактів загрози життю та здоров'ю членів сім'ї, соціальний працівник негайно інформує про це відповідний орган внутрішніх справ з метою вжиття заходів щодо припинення насильства.

Завершення соціального супроводу є досить важливим етапом, оскільки неналежна увага може спровокувати рецидив — сім'я поступово втратить напрацьовані надбання і навички і знову опиниться у ситуації з якою самостійно не зможе впоратися. 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 сім'ї.

З практичного досвіду соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, Представництва благодійної організації «Надія і житло для дітей» в Україні одним з можливих сценаріїв завершення роботи із сім'єю є переведення її на моніторинг. Моніторинг 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.