

*М. М. Любецька,
здобувач Хмельницького університету управління та права*

АДМІНІСТРАТИВНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ (ОСІБ), ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

*М. Liubetska,
Candidate for a degree of Khmelnytskyi university of management and law*

ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONAL AND SOCIO-PSYCHOLOGICAL APPROACHES, FORMS AND METHODS FOR THE IMPLEMENTATION OF SOCIAL SUPPLY OF FAMILIES (PERSONS) WHICH ARE IN COMPLEX LIVING CIRCUMSTANCES

У статті розглянуто підходи, форми та методи щодо здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Зазначено, що в умовах реформування системи державного управління та соціального захисту населення, особливої уваги набуває питання вивчення та розгляду підходів, форм і методів соціальної роботи. Установлено, що ефективність соціальної роботи з сім'ями (особами), які опинилися у складних життєвих обставинах, багато у чому залежить від правильного вибору форм і методів роботи з ними. Здійснено аналіз, систематизацію, порівняння, узагальнення та зіставлення наукових поглядів щодо підходів вирішення складних життєвих ситуацій, застосування форм та методів здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Наголошено, що зміни у суспільстві змушують вести пошуки нових форм та методів надання комплексної індивідуальної соціальної допомоги сім'ям (особам), залежно від індивідуальних потреб і ресурсів. Доведено, що питання розгляду та аналізу підходів, форм та методів щодо здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах в роботі центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, займає важливе значення для забезпечення якості та підвищення ефективності надання соціальних послуг вразливим групам населення, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

The article deals with approaches, forms and methods for the implementation of social support of families (individuals) who are in difficult life circumstances. It is noted that in the conditions of reforming the system of public administration and social protection of the population, special attention is paid to the issues of elucidation and consideration of approaches, forms and methods of social work. It has been established that the effectiveness of social work with families (individuals) in difficult life circumstances depends in many ways on the right choice of forms and methods of working with them. The analysis, systematization, comparison, generalization and comparison of scientific views on approaches to solving difficult life situations, application of forms and methods of social support of families (persons) in difficult living conditions have been carried out. It is stressed that changes in the society are forcing to search for new forms and methods of providing comprehensive individual social assistance to families (individuals), depending on individual needs and resources. It has been proved that the issue of reviewing and analyzing approaches, forms and methods for the social support of families (individuals) living

in difficult living conditions in the work of social service centers for families, children and young people is important for quality assurance and effectiveness of provision social services for vulnerable groups of the population, social support of families (persons) who are in difficult living conditions.

Ключові слова: *підходи до соціальної роботи, форми та методи соціальної роботи, сім'я (особа), яка перебуває у складних життєвих обставинах, соціальний працівник/фахівець із соціальної роботи, соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.*

Key words: *approaches to social work, forms and methods of social work, family (person), who is in difficult life circumstances, social worker / specialist in social work, social service of social support of families (persons) who are in difficult life circumstances.*

Постановка проблеми

Соціальний супровід сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах є однією із ключових технологій соціальної роботи, спрямованої на розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних та інших проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником/фахівцем із соціальної роботи і клієнтом. Це вид соціальної роботи, спрямованої на забезпечення оптимальних умов життєдіяльності сімей, дітей та молоді, шляхом надання необхідних соціальних послуг. Таким чином це є робота над конкретною проблемною ситуацією. Оскільки, перелік обставин, які класифікують сім'ї (особи), які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують здійснення соціального супроводу є досить великий, а сучасний нестабільний соціально-економічний стан держави зумовлює низку інших проблем, то актуальним є вивчення та аналіз підходів, форм та методів соціальної роботи в процесі здійснення соціального супроводу. Проблеми сімей (осіб) – найрізноманітніші, тому потребують індивідуального підходу щодо вирішення та різних підходів, форм та методів соціальної роботи для забезпечення ефективного результату.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Теоретичні та методологічні основи державного управління у сфері соціального захисту населення, його механізми, шляхи вирішення ключових питань реалізації соціальної політики досліджували українські вчені: О.Г.Афенкіна, Ю.М.Бондаренко, Н.Борецька, Н.Власенко, О.С.Власюк, І.Гнибіденко, В.П.Гошовська, К.В.Денисенко, І.П.Дацюк, О.Дікової-Фаворська, І.Калачова, А.Колота, М.В.Кравченко, С.Г.Кузьменко, С.К.Корнієнко, І.Курило, І.В.Рудкевич, В.В.Лаврухін, В.О.Лактінов, Е.Лібанова, О.О.Мордань, В.В.Мамонова, І.В.Матюрін, К.С.Міщенко, Л.Ю.Новикова, О.Палій, О.Піщуліна, С.Л.Процюк, В.В.Собченко, Ю.Саєнко, В.А.Скуратівський, Н.Д.Тимчишина, В.П.Трощинський, А.А.Халецька, Ю.Д.Юрченко, І.І.Хожило, Ю.П.Харченко, І.М.Шурма та ін.

Водночас досліджень, у яких із позицій системного підходу розглянуто державно-управлінські аспекти комплексної проблеми організації адміністративно-організаційних та соціально-психологічних підходів, форм та методів державного регулювання здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах зокрема, практично немає.

Мета статті

Метою статті є розгляд адміністративно-організаційних та соціально-психологічних підходів, форм та методів щодо здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

Виклад основного матеріалу дослідження

Актуальність дослідження зумовлена тим, що адміністративно-організаційні та соціально-психологічні підходи, форми і методи соціальної роботи постійно перебувають у процесі розвитку та вдосконалення, а особливо в умовах реформування системи державного управління у сфері надання соціальних послуг.

Одним із завдань здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які опинилися у складних життєвих обставинах, є допомога у вирішенні проблем, які члени сім'ї не можуть вирішити самостійно. Практична діяльність та специфіка соціальної роботи центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді полягає ще й у тому, що зміна об'єктивних умов надання соціальної допомоги та підтримки неминує породжує нові соціальні ситуації, зміну в стосунках між людьми в процесі соціальної роботи. Це зумовлює необхідність використання адекватних новим ситуаціям методів, форм, технологій і стратегій втручання, впровадження інноваційних підходів. Найактуальніші методологічні проблеми соціальної роботи стосуються організації її на такому рівні, який забезпечував би максимальну її результативність, а також розробку критеріїв її ефективності [1].

Підходи до соціальної роботи у світі є досить різноманітними, інколи вони протирічать один одному. Але кожен з них спрямований на розв'язання проблем окремих типів сімей, отже, знання їх сутності дозволить більш ефективно здійснювати соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Розкриємо їх недоліки і межі застосування, зокрема:

- *діяльнісний* (проблеми сім'ї виникають унаслідок діяльності окремих членів сім'ї і в діяльності розв'язуються, збагачуючи членів сім'ї життєвим досвідом), але цей підхід вимагає врахування і умов життя сім'ї, і розробки технологій розв'язання проблем в конкретній сім'ї з урахуванням умов;

- *системний* (надання допомоги людям в їхній взаємодії в сім'ї через використання ресурсів сімейних стосунків, організації стосунків з мікросередовищем); але цей підхід передбачає розв'язання проблем сьогодення; не сприяє усуненню причин проблем;

- *транзакційний* (орієнтація на досягнення оптимального сприйняття егостанів членів сім'ї). Цей підхід повинен передбачати формування адекватної самооцінки в членів сім'ї, а не тільки повагу до їх егостанів. Самооцінка ж може бути завищеною; підхід не враховує цінності і почуття членів сім'ї;

- *екологічний* (передбачає посилення адаптивних здатностей людини (здатності людини прагнути і досягати змін в особистості для приведення особистості до вимог інших членів сім'ї через розуміння переваг такої поведінки; зміна впливу членів сім'ї на особистість: щоб цей вплив більше відповідав потребам, правам окремого члена сім'ї). Цей підхід вимагає самовдосконалення, чому треба спеціально навчати; співпраці з усіма членами сім'ї за їх бажанням, що не завжди є можливим; спрямований на пристосування, а не на викоренення проблеми (що не завжди є можливим);

- *когнітивна терапія* (передбачає допомогу особистості змінити свої пізнавальні процеси і на цій основі самостійно розв'язувати емоційні та поведінкові проблеми у сім'ї). Має ті ж недоліки, що й попередній підхід, до того ж, розв'язання проблем однієї людини – це ще не розв'язання проблем усієї сім'ї, відповідальність за них несуть усі члени сім'ї;

- *проблемно-орієнтований підхід* (передбачає вирішення проблем, які усвідомлюються сім'єю, через стимулювання і підтримку їхніх власних здатностей і ресурсів). Цей підхід не враховує неусвідомлені проблеми, підміни причини наслідком і вимагає навчання самоаналізу; може бути використаний у групах самопомоги і взаємопідтримки;

- *соціальне навчання* (означає навчання членів сім'ї умінням і навичкам, які необхідні їм як для вирішення наявних проблем, так і для попередження їх появи). Включає до себе всі попередні підходи при розробці індивідуальної програми навчання життєвим сімейним навичкам, дає загальні підходи до розв'язання проблем, конфліктів, вимагає конкретизації до окремих членів сім'ї, їх статево-вікових особливостей; а також вимагає абстрактно-логічного мислення від тих, хто навчається (що недоступно дітям до 10 років, особам, які мають неповну вищу освіту);

- *біхевіористичний* (спрямований на зміну поведінки без розуміння і усвідомлення проблеми, алгоритму дій). Для осіб, які ще не готові, неможуть брати участь у соціальному навчанні;

- *втручання в кризових ситуаціях* (означає допомогу в кризовій ситуації через емоційну підтримку, стимулювання до самостійного розв'язання проблеми). Цей підхід не дає зразків розв'язання проблем, не вчить, як їх треба розв'язувати, але схвалює самостійність, створює ситуації успіху, що є важливим для подальшого соціального навчання, підтримує прагнення розв'язувати проблеми, не сприяє формуванню споживацького ставлення до соціальних служб. Є найбільш доцільним у консультуванні сім'ї;

- *екзистенціальний підхід* (передбачає допомогу сім'ї в хронічних кризових ситуаціях через позбавлення комплексів, навчання позитивному мисленню, прийняття обставин такими, якими вони є, і на цій основі змінити до них ставлення, навчитися радіти життю). Цей підхід є доцільним у роботі з сім'ями, де є важко хворі, інваліди, алкоголіки тощо, колине має сил і ресурсів змінити умови та якість життя. Але і в цьому випадку необхідним є соціальне навчання.

Таким чином, не має єдиного універсального підходу до соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, але доцільним є поєднання цих підходів [5].

Ефективність соціальної роботи з сім'ями (особами), які опинилися у складних життєвих обставинах, багато у чому залежить від правильного вибору форм і методів роботи з ними.

Форма соціально-педагогічної роботи – спосіб організації діяльності соціального працівника/фахівця із соціальної роботи з сім'єю (особою), що опинилася у складних життєвих обставинах. Ознаки форм роботи: функціональність, структурність, інтегративність [2].

Завдяки формам методи соціальної роботи наповнюються конкретним змістом. Метод – шлях досягнення мети і розв'язання завдань; спосіб пізнавальної, практично діяльності. Це сукупність підходів, прийомів, операцій практичного чи теоретичного засвоєння дійсності; це найкоротший шлях досягнення результату.

У контексті роботи з сім'ями (особами), які опинилися в складних життєвих обставинах, під методами, що використовуються у процесі соціального супроводу таких сімей (осіб), ми розуміємо спосіб організації соціальної роботи, а саме виявлення сімей (осіб), які опинилися в складних життєвих обставинах, визначення проблеми шляхом проведення бесіди, спостереження; здійснення обстеження умов проживання та проведення оцінки потреб; прийняття рішення про надання соціальних послуг; оцінка та планування спільних дій спеціаліста та клієнта. Це приводить до досягнення оптимального результату і забезпечує

позитивні зрушення у розвитку сім'ї, тобто мінімізацію складнощів у сім'ї, вміння долати перешкоди самостійно без сторонньої допомоги та забезпеченні її функціональної спроможності з метою подолання складних життєвих обставин.

У класичній науковій літературі визначаються такі групи методів соціальної роботи:

- загальні (філософські) методи (метод матеріалістичної діалектики);
- загальнонаукові методи (аналізу та синтезу, наукової абстракції, індукції та дедукції, історичний метод, метод аналогії, системно-структурний метод тощо);

- спеціальні наукові методи (соціальної діагностики, соціальної профілактики, соціальної реабілітації, соціального контролю, соціально-економічні та організаційно-розпоряджувальні методи).

У процесі здійснення соціальної роботи з сім'ями (особами), які опинилися в складних життєвих обставинах, доцільною видається така класифікація спеціальних методів:

- соціально-економічні;
- організаційні (адміністративні);
- педагогічні; психологічні;
- соціологічні [3].

До соціально-економічних методів соціальної роботи, зокрема здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, належать всі існуючі засоби, за допомогою яких соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи та інші спеціалісти здійснюють вплив на матеріальні, моральні, сімейні, національні та інші потреби й інтереси сім'ї (особи), яка опинилася в складних життєвих обставинах. А саме, грошова допомога, моральне заохочення, встановлення пільг, здійснення патронажу, соціального супроводу, допомоги в побутовому обслуговуванні.

Організаційні (адміністративні) методи розглядаються в управлінському аспекті, зокрема їх реалізація можлива за умов наявності відповідних нормативно-правових документів. А саме, регламентування (розробка та введення в дію організаційних положень – наказів, типових нормативів діяльності соціального працівника/фахівця із соціальної роботи: наприклад, нормативи чисельності сімей з розрахунку на одного соціального працівника/фахівця із соціальної роботи, нормативи часу обслуговування); інструктування (роз'яснення завдань, шляхів розв'язання проблем, наслідків неправильних дій членів сім'ї – консультування, інформування).

Дещо інший погляд на організаційні методи роботи мають І.М.Грига та Т.В.Семигіна. Науковці відносять до них: сприяння працевлаштуванню; представлення інтересів клієнта на міжвідомчому рівні; контроль та інспектування [4].

Педагогічні методи. Це методи формування свідомості, спрямовані на формування певних понять, оцінок, світогляду (переконання, навчання, приклад); методи організації діяльності, спрямовані на формування позитивного досвіду поведінки, дій та вчинків (доручення, соціальне навчання, закріплення позитивного досвіду); методи стимулювання діяльності, націлені на стимулювання особистості до покращення чи зміни своєї поведінки, розвитку мотивації на соціально схвальну діяльність (позитивне підкріплення, змагання); методи самовиховання, що сприяють свідомій зміні людиною власної особистості (самооцінка, самоорганізація, самоконтроль, самокорекція).

Психологічні методи. Це: тестування, що дає змогу встановити рівень розвитку у членів сім'ї необхідних знань, умінь, навичок, особистісних характеристик; психодрама, під час якої використовується рольова гра, що дозволяє створити умови для вираження індивідом почуттів, що пов'язані з важливими для нього проблемами; соціограма, що спрямована на аналіз відносин між різними групами людей; ігрова терапія, що передбачає залучення, перш за все дітей, до різноманітних ігрових ситуацій (розрізняють діагностичні, корекційні, розвивальні та творчі ігри).

З'ясовано, що на корекцію міжособистісних стосунків між членами подружжя, батьками й дітьми спрямована сімейна психотерапія, у процесі якої робота соціального працівника/фахівця із соціальної роботи передбачає пошук і усунення причин емоційних розладів у сім'ї.

Метод впливу на людину за допомогою різних видів художнього та ужиткового мистецтва (малювання, живопис, ліплення, різьба, випалювання тощо) називається арт-терапія. Цей метод особливо ефективний, якщо в сім'ї є діти з функціональними обмеженнями. Групові заняття арт-терапією сприяють формуванню комунікативних навичок членів сім'ї.

Епістолярна терапія дозволяє здійснити корекцію міжособистісних стосунків між членами сім'ї (лист до батьків, лист до самого себе, лист у майбутнє).

Однією із цікавих психокорекційних технік є казкотерапія. Форми казкотерапії, що можна використовувати при роботі з сім'ями: аналіз відомих казок, створення казки "по колу від кожного", експромтне інсценування казки, вигадування початку чикінця казки, створення авторської казки кожним членом сім'ї тощо. Аналіз казок дозволяє соціальному працівникові/фахівцю із соціальної роботи проаналізувати проблеми сім'ї. Великим потенціалом впливу на сім'ю, яка опинилася у складних життєвих обставинах, володіє соціально-психологічний тренінг як метод активного навчання.

Соціологічні методи – це спостереження, опитування (традиційним методом є дистанційне (по телефону) чи очне інтерв'ю, анкетування, фокус-група), аналіз документів (різновидом цього методу є біографічний метод, що полягає у вивченні особистих документів людини – характеристик, щоденників, листів).

Розрізняють форми та методи індивідуальної, групової та масової роботи.

Основними формами індивідуальної роботи з членами сімей (осіб), які опинилися у складних життєвих обставинах, є: телефонні розмови, сімейні, індивідуальні візити в сім'ю: планові та без попереджень, зустрічі, інтерв'ювання, тестування, консультація, співбесіда, переадресація, доручення.

До найбільш розповсюджених групових форм належать: бесіда, дискусія, диспут, проведення тренінгів, робота групи взаємодопомоги та взаємопідтримки. Масові форми соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах: тиждень сім'ї, спортивне свято "Тато, мама, я – спортивна сім'я", різноманітні акції, форуми тощо.

До форм роботи із зазначеною категорією сімей можна віднести: написання запитів, листів, клопотань, звернень, документування, моніторинг та перегляд справи.

Отже, основним завданням центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді щодо успішної реалізації методів та форм соціального супроводу сімей (осіб), які опинилися у складних життєвих обставинах, є створення системи роботи по оптимальному використанню арсеналу тих форм та методів соціальної роботи, що пропонує досвід вітчизняної та зарубіжної роботи.

Висновки

Підсумовуючи вищенаведене, зазначимо, що питання розгляду та аналізу підходів, форм та методів щодо здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах в роботі центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, займає важливе значення для забезпечення якості та підвищення ефективності надання соціальних послуг вразливим групам населення, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, визначає необхідність їх вивчення та розроблення інноваційних шляхів вирішення питання у цій сфері.

Перспективою подальших розвідок даної проблематики, є на наш погляд вивчення зарубіжного досвіду здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

Література.

1. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика): навч. посіб. Київ: ВМУРОЛ "Україна", 2004. С. 185–191. URL: <http://books.br.com.ua/40011>.
2. Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю: навч. посіб. Київ, 2002. 132 с.
3. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; за заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Київ: Наук. світ, 2003. 233 с.
4. Соціальні служби – родині: Розвиток нових підходів в Україні / за ред. І. М. Григи, Т. В. Семигіної. Київ, 2003. 128 с.
5. Трубавіна І. М. Соціальний супровід неблагополучної сім'ї. Науково-методичні матеріали. Київ: ДЦССМ, 2003. 86 с.

References.

1. Tyutya, L.T. and Ivanova, I.B. (2004), "Social work (theory and practice)" [*navchal`ny`j posibny`k*], Kyiv, Ukraine.
2. Trubavina, I.M. (2002), "Social-pedagogical work with a dysfunctional family" [*navchal`ny`j posibny`k*], Kyiv, Ukraine.
3. Zvereva, I.D. Bezpalko, O.V. and Kharchenko, S.Ya. (2003), "Social work in Ukraine" [*navchal`ny`j posibny`k*], Kyiv, Ukraine.
4. Social Services – Family: Developing New Approaches in Ukraine (2003), 128 p. Kyiv, Ukraine.
5. Trubavina, I. M. (2003), "Social support of a dysfunctional family" [*naukovo-metody`chni materialy`j*] 86 p. Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 20.01.2016 р.