

ПОСІБНИК З ЕВАЛЮАЦІЇ

«ПІДТРИМУЮЧИ, ІНТЕГРУЄМО»

Дана публікація постала як методологічна складова евалюації в рамках спільного проекту Карітасу України та Caritas Polska: «Створення Центру підтримки сім'ї в якості моделі для інтеграції ВПО і приймаючих громад в Україні» в 2017-2019 роках.

Проект співфінансовано в рамках польської співпраці у сфері розвитку Міністерства Закордонних Справ Республіки Польща www.polishaid.gov.pl

Публікація висловлює виключно думку автора та не може сприйматися як офіційна позиція Міністерства Закордонних Справ Республіки Польща.

„[Посібник з евалюації «ПІДТРИМУЮЧИ, ІНТЕГРУЄМО»] доступний в ліцензійній версії **Creative Commons Визнання Авторства 4.0** Міжнародне.

Деякі права захищені для [МБФ Карітас України, Dr.Hab Ізабела Красейко, доктор соціологічних наук (Dr.Hab) Оксана Іванкова-Стецюк, Анастасія Таранова, Максим Бондаренко].

Дана публікація була опрацьована в результаті польського проекту співпраці у сфері розвитку, співфінансованого Міністерством Закордонних Справ Республіки Польща в 2019 році.

Будь-яке використання твору дозволено за умови, дотримання зазначеної вище інформації, включаючи інформацію про використану ліцензію та власників прав."

Авторський колектив:

Максим Бондаренко – Упорядник, Вступ, Загальне ознайомлення. Розділ II: «Центри підтримки сімей Карітасу України як модель інтеграції»

Dr.Hab Ізабела Красейко – Додатки, Розділ I: «Методологія асистування родини»

Доктор соціологічних наук (Dr.Hab) Оксана Іванкова-Стецюк та Анастасія Таранова – Загальна редакція, Вступ, Висновки та Рекомендації, Додатки, Розділ III: «Дослідження та евалюація моделі Центрів підтримки сім'ї в Україні»

Ярослав Нахлік – переклад з польської

Науковий Рецензент – Юрій Пелех....

ЗМІСТ

Вступне слово.....	
Загальне ознайомлення.....	

Розділ I – методологія асистування родини

- 1.1. Визначення асистування
- 1.2. Цілі, завдання і кваліфікація асистента родини
- 1.3. Діяльність – аналіз у контексті специфіки професійної ролі
- 1.4. Етапи методичної діяльності асистента родини
- 1.5. Підведення підсумків

Розділ II - Центри підтримки сімей Карітасу України як модель інтеграції

- 2.1. Центри підтримки сімей Карітасу України як модель інтеграції. Опис проекту.
- 2.2. Адаптація польської моделі родинного асистування в українських реаліях - виклики та досягнення
- 2.3. Життєві історії інтеграції (з ЦПС)
- 2.4. Підведення підсумків

Розділ III – Дослідження та евалюація моделі Центрів підтримки сім'ї

- 3.1. Висновки та рекомендації за результатами першого модулю евалюації проекту «Центри підтримки сім'ї»
- 3.2. Висновки та рекомендації за результатами другого модулю евалюації проекту «Центри підтримки сім'ї»
- 3.3. Висновки та рекомендації за результатами третього модулю евалюації проекту «Центри підтримки сім'ї»
- 3.4. Підведення підсумків

Додатки - Інструменти асистента родини та (Документація)

Список літератури на тему асистування родини

Скорочення та глосарій (*треба ще редагувати*)

Примітка про авторів

ВСТУПНЕ СЛОВО

Вітаємо Тебе шановний читачу!

На сторінках цієї книги Ти ознайомишся з досвідом Карітасу України у впровадженні інтеграційних Центрів Підтримки Сімей, яка базується на польській моделі Асистування Родини.

Метою цієї публікації є евалюація моделі інтеграційних Центрів Підтримки Сім'ї, Карітасу України, як для потенційного впровадження в Україні, зорема через підвищення методологічних кваліфікацій фахівців, так і для натхнення локальних лідерів на шляху розвитку спільнот.

Структура та сфери використання

Дана публікація може бути цікавою та корисною усім, хто працює науково чи практично у сфері супроводу та підтримки родини, інтеграції та розвитку громад. Особливо в контексті новітніх українських викликів та реалій.

Публікація складається з трьох основних частин.

У першій методико-теоретичній частині авторства д-ра габ. Ізабелі Красейко, ми представимо класичну модель Асистування Родини, якою вона має бути. Представимо визначення, чим є Асистентура Родини, її цілі та завдання. Проведемо аналіз діяльності в контексті професійної специфіки ролей та сфери їх застосування. Розглянемо кваліфікації та компетенції асистентів родини. Висвітлимо вибрані моделі методологічних технік асистентів родини. Опишемо етапи праці та як виглядає організація робочого процесу Асистента Родини. Важливими завершальними елементами будуть сфери співпраці асистентів родини з іншими інституціями та, як додаток, – подамо інструментарій необхідної документації для ведення асистування родин.

Друга частина містить опис проекту «Створення Центру підтримки сім'ї в якості моделі для інтеграції ВПО і приймаючих громад в Україні» авторства Максима Бондаренка при підтримці польських колег. Буде описана адаптація польської моделі родинного асистування в українських реаліях. Також, представимо аналіз викликів та досягнень - ориманої впродовж трьох років та опрацьованої інформації з локальних центрів де був реалізований проект. Наприкінці подамо життєві історії інтеграції родин, бенефіціарів проекту. Ми навмисно не презентуватимемо фото. Для цього є матеріали окремої фото-виставки (див.дет. у описі), а також, нашим прагненням є залучити увагу читача.

У третій частині представимо Вашій увазі результати трирічного дослідження, яке провели експерти-евалюатори Карітасу України, Оксана Іванкова-Стецюк та Анастасія Таранова, у рамках реалізації проекту, яке власне було скероване на визначення потенціалу інтеграційної моделі Центрів підтримки сім'ї в Україні.

Також, наші експерти-евалюатори, опираючись на досвід Карітасу у даному проекті, підведуть підсумки, сформулюють висновки та рекомендації щодо подальшого розвитку інтеграційного потенціалу локальної громади.

Загальне ознайомлення

Від початку анексії Криму та військової агресії в Україні Карітас спільно з міжнародними партнерами намагався реагувати у надзвичайних ситуаціях відповідно до викликів гуманітарної кризи. Так, з квітня 2014 по сьогодні було надано різного виду матеріальної допомоги та супроводу понад 620 тисячам потребуючих. Задоволення базових потреб: питна вода, харчові та гігієнічні пакети, побутова хімія, вставлення вікон на місце розбитих снарядами, закупівля та дистрибуція твердого палива для обігріву домів узимку, виділення коштів на закупівлю зимових речей та ліків для найбільш потребуючих. Вже відразу після трагічних подій на Майдані наші партнери з Карітасу Польщі висловили свою одностайну солідарність, а з початком військових дій – активно долучилися до надання допомоги, спорядивши два гуманітарні конвої на Схід України та до акцій зібрання речей і коштів для можливості зимування постраждалому цивільному населенню.

Під час моніторингу гуманітарних акцій було виявлено, що поруч із потребами у забезпеченні базовими матеріальними речами, дуже важливим елементом допомоги є психологічний супровід. Водночас, експертами Карітасу з Польщі у 2016 році було запропоновано написати спільний пілотний проект стосовно психосоціального супроводу родин у вибраних осередках Карітасу на Сході України. Результати цього пілотного проекту підтвердили попередні висновки експертів щодо важливості паралельного з матеріальним соціально-психологічного супроводу. Також, у ході реалізації проекту було виявлено, що питання інтеграції сімей вимушено переселених осіб є викликом понад разового проекту та актуальним не тільки для Сходу України.

Результати досвіду проектної діяльності Карітасу останніх років та рекомендації експертів свідчать про гостру необхідність покращення комунікації між різними соціальними групами в Україні (ВПО, місцеві громади, сім'ї, які під час війни втратили когось із близьких – це стосується однаковою мірою як ВПО так і місцевого населення), та бюрократичними установами, а також (необхідність) психосоціальної допомоги (знижити рівень стресу, повірити у власні сили, відкритись на добросусідську підтримку, подолати стереотипи).

Так у 2017 спільними партнерськими зусиллями Карітасів Польщі та України за фінансової підтримки Програми співпраці у сфері розвитку «Польська допомога» Міністерства закордонних справ Республіки Польща, було написано та згодом впроваджено трирічний (модульний) проект «Створення Центру підтримки сім'ї в якості моделі для інтеграції ВПО і приймаючих громад в Україні» (авторства Максима Бондаренка з української сторони та Марти Титанеці Томаша Калінського з польської відповідно).

Для партнерів та донорів Карітасу з Польщі дуже важливим є впровадження польського досвіду організації соціального служіння-супроводу, які в подальшому можуть реалізовувати недержавні організації в Україні.

Так, для проекту були обрані такі форми супроводу, які добре себе зарекомендували у Польщі впродовж останніх 15 років. Зокрема, основна з них - Асистування Родини, яка зрештою, адаптуючись до українського контексту та реалій, вмістила в себе ще декілька менших але не менш важливих різновидів цілісного супроводу сім'ї, підбираючи тематичні «ключики» до усіх її членів.

Сім'я як одиниця займає особливе місце в організації соціальної допомоги. В Польщі допомогу членам родини надають насамперед органи місцевого самоврядування - районні центри з надання допомоги сім'ї, основна мета діяльності яких - надання допомоги і соціальної інтеграції цільовим групам, визначених законодавством: дітям, сім'ям, літнім

людям, особам хворим та неповносправним. Одним із багатьох завдань таких центрів є допомога тим, хто відчуває труднощі в інтеграції у суспільство, або хто отримав статус біженця.

В Польщі як правило організовують комплексну соціальну підтримку (формують цілі пакети послуг) - соціальної допомоги для окремих груп клієнтів, шануючи їх людську гідність і використовуючи ресурси місцевих громад. Де соціальну підтримку розуміють як розвиток вмінь, необхідних для самостійного та активного життя, організацію в суспільстві допомоги зі сторони родини, інших осіб, груп, громадських організацій та установ і надання фінансової, матеріальної допомоги, а також інші дії на засадах, окреслених законом про соціальну допомогу. Важливим у роботі з родиною є асистент родини. Його призначають в момент виникнення труднощів, і він виконує опікунчо-виховну роль. Асистент родини працює з сім'єю, здійснюючи тривалий супровід, за її згодою та за активної участі членів сім'ї у робочому процесі, мотивуючи сім'ю до активної співпраці в реалізації накресленого плану роботи.

Важливим партнером місцевих адміністрацій у справі допомоги сім'ї є неурядові організації. Співпраця між місцевою адміністрацією та недержавними організаціями може бути фінансовою і нефінансовою, і базується вона на засадах принципу субсидіарності, суверенності сторін, партнерства, ефективності, чесної конкуренції та прозорості. Відповідно до принципу субсидіарності недержавні організації мають пріоритет в організації проектів з надання допомоги. Вони виконують роль новаторів, що впроваджують альтернативні методи роботи, оживляють соціальне життя.

Так, нашою солідарною працею ми долучаємось до розвитку громадянського суспільства.

- *Максим Бондаренко*
з командою інтеграційних Центрів Підтримки Сімей Карітасу України.

Розділ І. МЕТОДОЛОГІЯ АСИСТУВАННЯ РОДИНИ

Асистент родини – це професія створена для роботи у сфері підтримки сім'ї. Основним завданням асистента є підтримка батьків у належному виконанні ними опікунсько-виховної функції та зміцнення умінь членів сім'ї у сфері пошуку вирішення життєвих труднощів. З такими сім'ями зазвичай вже працювали інші соціальні служби. Це означає, що асистент має працювати інакше, ніж ці спеціалісти. Бути ближче до сім'ї, щоб зрозуміти її потреби і допомогти у пошуку фінансових, матеріальних і людських ресурсів у ній самій та в її суспільному й інституційному оточенні.

Ця робота містить рекомендації щодо ролі, методики та організації роботи асистента родини, які ґрунтуються на теоретичних знаннях і кращих практиках. Слід, однак, пам'ятати, що тут не йдеться про визначення чітких стандартів, які мають зробити роботу асистентів рутинною і схематичною, а про демонстрацію певних можливостей діяльності, які забезпечують вищу ефективність. Асистент родини має бути мислячим практиком, який уміє обмірковувати свою діяльність таким чином, щоб адекватно реагувати на індивідуальні і динамічні обставини, які з'являються у житті його підопічних.

1. Визначення асистування

Термін «асистент» походить від латинського слова «assistens», що означає особу, яка когось супроводжує, присутнього, помічника, людину, завжди готову допомогти. Асистування – це комплексна дія, яка полягає у супроводі зі збереженням професійних відносин¹. Цей супровід ґрунтується на індивідуальному підході до ситуації підопічної особи впродовж часу, якого вона потребує, щоб здійснити зміни у своєму житті, знову повірити у власні сили і брати активну участь у суспільному житті².

Суттю супроводу є забезпечення індивідуальності шляхом пошуку рішень, пристосованих до потреб конкретної особи, чи участь у їх впровадженні у середовищі життя клієнта. Підставою для цього методу є взаємодія асистента й підопічного, що ґрунтується на обміні думками і побудові взаємодовіри³. Довіра – це впевненість, що на когось можна покластися. Вона створюється шляхом проявів доброзичливості і зацікавлення, через розуміння та правдомовність. Особа, яка стикається з проблемами, часто травмована і відштовхнута на узбіччя суспільного життя, не може прийняти допомогу без налагодження відносин, у яких вона почуватиме себе у безпеці. Будь-яка людина, яка спробує до неї наблизитися або втручатися у її життя без створення довіри, буде сприйматися як чергова загроза і трактуватися вороже й з недовірою⁴. Робота за цим методом має давати впевненість, що людина не залишається сам на сам з кризою, у якій вона опинилася, а є хтось, хто покаже, як пройти через заплутаний лабіринт різного типу офіційних процедур чи нових способів реагування на буденні ситуації, допоможе відновити суспільні зв'язки і покаже, як користуватися благами культури⁵.

Співпраця – це діяльність людей, яких об'єднує спільна мета, хоч кожен з них може мати різну компетенцію і завдання. Співпраця кардинально відрізняється від виконання людиною рекомендацій спеціалістів, змісту яких вона не розуміє⁶.

Як бачимо, асистування – це комплексна діяльність. Його можна трактувати як супровід у біологічному, суспільному і культурному розвитку. Це також, іншими словами, підтримка, допомога людині одночасно у кількох площинах: інформаційній, емоційній, оцінній, інструментальній та духовній⁷. У багатьох випадках цей супровід має мати багатовимірний характер з огляду на часту сукупну наявність у підопічних багатьох проблем (виховні, фінансові, соціальні, медичні, сімейні, юридичні, житлові проблеми)⁸.

¹ A. Dunajska, D. Dunajska, B. Klein, *Asystentura w pomocy społecznej*, Wyd. Verlag Dashofer, Warszawa 2011, s. 37-38.

² M. Jacków, *Budowanie skutecznej relacji pomagania w oparciu o metodę towarzyszenia*, [w:] A. Wiktorska-Świąćka (red.), *Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*, Oficyna Wyd. ATUT, Wrocław 2008, s. 227.

³ S. Słowik, *Duchowy wymiar metody towarzyszenia (etyczno-moralne aspekty pracy z beneficjentem)*, [w:] A. Wiktorska-Świąćka (red.), *Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*, Oficyna Wyd. ATUT, Wrocław 2008, s. 170.

⁴ A. Karasowska, A. Szulirz, *Ocalić więzi. Praca socjoterapeutyczna z rodziną zagrożoną*, Fundacja Etoh i Wyd. Edukacyjne Remedium, Warszawa 2015, s. 152-160.

⁵ S. Słowik, *Duchowy wymiar metody towarzyszenia (etyczno-moralne aspekty pracy z beneficjentem)*, цит. праця., s. 171-172.

⁶ A. Karasowska, A. Szulirz, *Ocalić więzi. Praca socjoterapeutyczna z rodziną zagrożoną*, цит. праця., s. 152-160.

⁷ S. Kawula, *Pedagogika społeczna. Dzisiaj i jutro*, Wyd. Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2012, s. 153-154.

⁸ J. Kot, *Kompleksowy system wsparcia na podłożu metody towarzyszenia*, [w:] A. Wiktorska-Świąćka (red.), *Wyprowadzić na prostą. Innowacyjne metody aktywizacji społecznej i zawodowej na przykładzie wdrażania modelu lokalnej sieci wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*, Oficyna Wyd. ATUT, Wrocław 2008, s. 153.

Слід пам'ятати, що здійснення серйозних змін у житті становить багатоетапний процес, який складається з різноманітних злетів і падінь. Основним принципом допомоги при застосуванні методу супроводу є поділ такого великого виклику, як пошук рішень для складних ситуацій, на багато дрібних етапів та навчання членів сім'ї цього навичку. Тоді вони стають більш доступними, зростає можливість їх подолання для батьків, обтяжених безліччю буденних обов'язків і спричинених цим переживань. Вони також починають менше лякати. Це пробуджує більше бажання й ентузіазму до нових зусиль та старань. Визначені спільно з асистентом цілі найчастіше мають операційний, короткостроковий характер, є відносно легкими для досягнення, тож відповідно дають більшу мотивацію, щоб здійснити певне зусилля для кроку вперед. Тоді батьки чи діти відчують задоволення, що щось вдалося, а наступні кроки даються вже значно легше. Людина докладає зусиль, бо бачить вже певний результат, певну відчутну зміну у своєму житті⁹.

Наступним компонентом є відкриття і вивільнення потенціалу, прихованого у кожній людині. Асистування ґрунтується на переконанні, що у кожній людині криється величезна цінність, і це лиш різноманітні життєві невдачі призвели до її заглушення. З огляду на це людина втратила впевненість, що вона все ж може чогось добитися у житті, що може зробити щось більше. Важливо надати іншій людині можливість здобути самоповагу і знайти шлях до незалежності у житті. Тут надзвичайно важливим є те, що людина, яка заблукала у житті, занурилась у певне безсилля чи апатію, потребує стимулу для звільнення, здобуття впевненості у собі та зміни самосприйняття. Поки людина буде впевнена, що вона нічого не означає, що не містить жодних позитивних цінностей, що вона зазнала невдачі у житті, доти вона нічого не зможе змінити у своєму житті і поведінці. Тому також метод супроводу має зламати це «закляте коло», змінити мислення і сприйняття навколишнього світу, щоб людина могла з новим запалом, з новою силою докласти зусиль, щоб змінити себе та своє оточення¹⁰.

2. Цілі, завдання і кваліфікація асистента родини

Метою роботи асистента родини є досягнення сім'єю елементарного рівня життєвої стабільності і відповідальності за власне життя, яке дозволяє їй виховувати дітей. Це також інтеграція сім'ї у суспільство, у якому вона живе.

Основним завданням асистента є підтримка батьків у належному виконанні ними опікунсько-виховної функції. Асистент надає батькам індивідуальні виховні консультації і мотивує їх брати участь у групових заняттях для батьків з метою формування належних еталонів батьківства і розвитку психосоціальних навичок.

Асистент родини у сучасній практиці зазвичай працює з сім'ями з багатьма проблемами, а не лише з труднощами у вихованні. Багато сімей, з якими працюватиме асистент родини, можуть мати одну або більше таких проблем: бідність, тривале безробіття, часті зміни роботи або/і місця проживання або загроза бездомності, тривала фізична чи психічна хвороба, неповносправність, подружні конфлікти, проблеми дітей у школі, злочинна поведінка, перебування у конфлікті поколінь, залежність від наркотиків й алкоголю, насильство, сексуальна експлуатація дітей тощо. До інших завдань асистента родини належать також, зокрема: допомога сім'ї у вирішенні соціальних, психологічних, виховних проблем, в соціальній та професійній активізації та мотивуванні батьків і дітей до використання інших форм допомоги й інтеграції. Тут також важливим є періодичне

⁹ S. Słowik, *Duchowy wymiar metody towarzyszenia (etyczno-moralne aspekty pracy z beneficjentem)*, цит. праця., с. 170.

¹⁰ Там же.

утримання відносин між сім'єю і відповідними представниками соціальних служб, які допомагають у процесах відновлення соціальних навиків, та вміння вирішувати буденні клопоти¹¹.

Педагогічна суть підтримки асистента передусім стосується соціально-виховної роботи як допомоги у вирішенні проблем сімей у безпосередніх відносинах з ними, за допомогою різноманітних методів і технік, на підставі знань з психології, педагогіки та життєвого досвіду¹². Надання послуги асистента родини накладає на асистента необхідність виконання різних дій: від підтримки у реалізації опікунсько-виховної функції і виконання справ для дому і сім'ї, психологічної, логістичної, освітньої допомоги і до координації роботи соціальних служб. З одного боку діяльність асистента родини є суто прикладною, спрямованою на досягнення конкретних ефектів, а з іншого боку вона ґрунтується на тривалих відносинах і довірі. Тут також слід враховувати, що хоча об'єктом роботи є сім'я як одне ціле, але насправді кожен з її членів є окремим суб'єктом, який має певні труднощі і можливості, а відповідно змушений до певної властивості йому комунікаційної моделі. Асистент родини мусить вміти розмовляти і співпрацювати, наприклад, з матір'ю, яка має виховні, практичні та емоційні проблеми, занедбаною дитиною і батьком, який веде себе агресивно¹³. Різноманітність реципієнтів відповідає різноманітності партнерів, у тому числі установ, з якими асистент мусить співпрацювати у рамках підтримки, яка надається сім'ї: соціальних працівників та інших установ – охорони здоров'я, органів юстиції, системи освіти і місцевої влади.

Тут слід наголосити, що асистент родини не є сам, він працює у системі допомоги сім'ї не відособлено, а у мультипрофесійній команді¹⁴. Представники інших соціальних служб (наприклад, соціальний працівник, шкільний педагог, поліцейський, куратор) мають щодо сім'ї інші завдання і права (наприклад, щодо втручання), тож вони входять у сім'ю, коли можливості впливу асистента стають обмеженими з огляду на ту допоміжну роль, яку він виконує. З іншого боку, асистент родини допомагає виконати не лише те, чого сім'я прагне, але й те, чого інші соціальні служби вимагають від сім'ї, щоб вона створювала безпечні умови для виховання дітей. Допомагає, однак, лиш у тому, чого можливо досягти.

Метою співпраці асистента з іншими працівниками соціальних служб є гармонізація зусиль усіх осіб, які здійснюють заходи, адресовані конкретній сім'ї. На таких зустрічах визначаються межі і рамки діяльності конкретних осіб, які полягають у спільному опрацюванні аналізу й оцінки ситуації сім'ї та плану діяльності¹⁵. Співпраця асистента родини з іншими суб'єктами та організаціями дозволяє йому краще виконувати свої обов'язки і скеровувати конкретних членів сім'ї до відповідних спеціалістів.

Окрім цього, у складних ситуаціях асистента також мають консультувати його прямий керівник, міждисциплінарна група чи робоча група з питань протидії сімейному насильству, а в огляді роботи йому допомагає супервізор.

¹¹ A. Żukiewicz, *Asystent rodzinny: profesja i pomoc. Odniesienia do etycznych aspektów integracji w życie rodzinne*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2011, s.18.

¹² A. Olubiński, *Wsparcie społeczne w pracy socjalno-wychowawczej (zarys problematyki)*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Wsparcie społeczne w różnych układach ludzkiego życia*, Wyd. „GLOB”, Olsztyn 1997.

¹³ M. Bernaś, P. Trojanowski, I. Tworek, *Problemy wdrożeniowe asystencji rodzinnej w świetle deklaracji i opinii jej adeptów i ich opiekunów*, Fundacja In Posterum, Wrocław 2014, s. 36-37.

¹⁴ Мультипрофесійна команда складається зі спеціалістів, які працюють з конкретною сім'єю, проте на відміну від робочої групи чи міждисциплінарної команди працює з будь-якою сім'єю і не обов'язково її проблемою є насильство, див. ширше: I. Krasiejko, *Asystent rodziny jako członek zespołu multiprofesjonalnego*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, kwiecień 2015.

¹⁵ M. Świderska, *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, цит. праця., s. 52.

Чим не є асистування родини?

Асистент родини не стає членом сім'ї, з якою він працює. Під час зустрічі слід навчитися стежити за межею між свободою знайомого, що зайшов у гості, та формалізмом працівника установи, що прийшов з інспекцією. Це ніби розмова з сусідом за чашкою кави за кухонним столом, водночас пам'ятаючи, що ви є інструментом зміни. Використовуючи себе як інструмент для допомоги клієнту, слід використовувати емпатію, здоровий глузд і вміння спостерігати. Важливим аспектом надання професійної підтримки є вміння дотримуватися когнітивно-емоційної дистанції з метою свідомого формування відносин допомоги та вибирати відповідні методи роботи. Налагодження особистих відносин може значним чином ускладнювати дотримання такої дистанції. Асистенти родини переживають тоді сильні емоції у вигляді гніву, жалю, смутку, розчарування, але також особистої радості і задоволення. Ці емоції дуже часто пов'язані з виконанням чи невиконанням очікувань асистента родини їхніми клієнтами. Водночас їхні клієнти значно частіше переживають подібні емоції, пов'язані з задоволенням чи нехтуванням їхніх потреб асистентом родини¹⁶. Асистенти мають також старатись звести нанівець тенденцію до надмірного завзяття, категоричності («я знаю, що для тебе краще»), порушення внутрішнього ладу у сім'ї. Якщо замість того, щоб супроводжувати розвиток, перебуваючи зовні сімейної системи, вони входять у роль одного з батьків і заміняють його, підміняючи у виконанні батьківських і домашніх обов'язків, то вони зменшують його почуття самостійності й авторитету. Адже є різниця між тим, щоб показати матері, як доглядати чи годувати дитину, і супроводжувати її у цих діях, які вона вже виконує самостійно, і тим, щоб зробити це замість неї. Або ж, коли асистент сам пише заяви і залагоджує офіційні справи, замість того, щоб супроводжувати і навчати клієнтів цих умінь. У результаті такої поведінки клієнти стають залежними від асистента і його допомоги.

Асистування не є також директивним управлінням, накиданням вимог, обмежень, власного авторитету. Слід наголосити, що до основних принципів асистента родини не належить контроль діяльності батьків шляхом відвідин без попередження чи визначання їм завдань для виконання і забезпечення їх реалізації. У наборі методів асистента родини не можуть домінувати: умовляння, конфронтація, нагляд, тобто, так звані «тверді» методи мотивації до змін. Більше того, налагодження спокійних відносин з клієнтом не може становити засобу для отримання більшої кількості інформації, яка б використовувалася для контролю його оточення.

Допомога у подоланні проблем вимагає від помічника пошани, партнерства, поваги до суб'єктності і суверенності клієнта та щирості і відкритості у контакті з ним. Проблемні ситуації, які зустрічаються, мають стимулювати асистента до здійснення нестандартних дій відповідно до конкретної ситуації, які б відповідали етиці роботи з іншою людиною.

Кваліфікація асистента родини

Асистент родини – це складна професія, тож від людини, яка нею займається, вимагають певної кваліфікації й особистих рис. Найкраще, щоб асистентом родини була людина з вищою освітою у галузі суспільних наук (педагогіка, соціальна робота, психологія, науки про сім'ю, соціологія) та підготовкою і досвідом у галузі роботи із сім'єю з дітьми. Також допускається можливість працевлаштування на цій посаді людини з середньою освітою, яка має батьківський досвід, досвід ведення домашнього господарства і роботи з сім'ями з дітьми.

¹⁶ I. Krasiejko, T. Świtek, *Między wsparciem a kontrolą – różne rozumienie roli asystentów rodziny*, [w:] T. Biernat, J. A. Malinowski, K. M., Wasilewska – Ostrowska, *Rodzina w pracy socjalnej – aktualne wyzwania i rozwiązania*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2015, s. 275-296.

У ході набору на посаду асистента родини слід з'ясувати, чи кандидат володіє відповідними особистими рисами, такими як: доброзичливість, спокійний характер, емпатія, повага до інших, тактовність, вміння довіряти іншим, емоційна стабільність, віра у можливість зміни особи, якій надається допомога, вміння пошуку ресурсів і їх поєднання з рішеннями, послідовність, вміння встановлювати межі, налагодження й утримання контактів з людьми.

Окрім цього, особа, яка є кандидатом на асистента родини, має вміти працювати у групі та в установі, якою зазвичай є центр соціальної допомоги, та у середовищі життя сім'ї. Важливим є вміння допомагати людині у рамках офіційних процедур, яке вимагає пунктуальності, дотримання строків, документування діяльності, виконання наказів начальства, узгодження очікувань керівництва та інших партнерів при роботі з сім'єю, а водночас здійснення самоконтролю власної діяльності. Без сумніву, мають домінувати прямі дії, тобто робота зі ставленням й емоціями підопічних, збір інформації, створення плану співпраці і його реалізація. Однак частину робочого часу асистента родини займає непряма діяльність – робота з документацією, контакти з іншими спеціалістами, обмірковування стратегії допомоги, оцінка виконаних дій і їхніх ефектів, транспорт тощо.

Асистента родини не має бентежити бруд у помешканнях і на сходових клітках, на подвір'ях, відсутність дотримання особистої гігієни, прояви шкірних захворювань тощо. Він повинен вміти професійно поводитись у складних для сім'ї обставинах, наприклад, при смерті члена сім'ї, насильстві одного з батьків щодо дітей і другого партнера. Важливо також не втрачати віри, сил, запалу, терплячості у моменти повернення підопічних до старих шкідливих звичок, моделей поведінки після періоду роботи заради змін.

Асистент родини має пам'ятати, що він працює передусім на місцях, а така форма роботи вимагає спеціальної кваліфікації. Вона також змушує до пристосовування свого одягу, способу життя і стилю комунікації до робочого середовища. Змушує будувати відносини і проявляти емпатію. Проте водночас асистенту слід пам'ятати, що його позиція має підкреслювати його відособленість. Не слід допускати панібратство з боку батьків, ставлення, ніби він є членом сім'ї. Адже асистент це помічник, пов'язаний з певною установою. Таку позицію називають «відсторонена опіка». Щоб досягнути впевненості у діях, недостатньо лиш здобути вищу освіту чи спеціалізований курс і ввести отримані знання у практику шляхом спроб і помилок. Слід також самому, чи за допомогою методичного консультанта або керівника активізувати рефлексивне ставлення, яке мобілізує до обмірковування ситуації і наслідків діяльності¹⁷.

Підводячи підсумки, якщо батьки приймуть рішення щодо співпраці з асистентом, то метою його діяльності буде допомога в утриманні цілісності сім'ї, протидія необхідності передачі дітей до опікунсько-виховних закладів чи до прийомних сімей. Окрім цілей сім'ї будуть реалізовуватися, за умови їх наявності, зобов'язання, накладені іншими установами, у тому числі судом. У найгіршому випадку, якщо дітей передадуть до прийомної сім'ї або у випадку відсутності такої можливості – до опікунсько-виховного закладу, а батьки захочуть працювати з метою їх повернення й умови для цього можуть бути виконані, то робота асистента полягатиме також у співпраці з установами, які забезпечують прийомну опіку, а

¹⁷ див. I. Krasiejko, M. Ciczowska-Giedziun, *Refleksyjność i refleksyjny praktyk w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną*, [w:] I. Krasiejko, M. Ciczowska-Giedziun (red.), *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, Wyd. IRSS, Warszawa 2016, w druku; I. Krasiejko, B. Łukasik, *Refleksyjna edukacja metodycznego działania w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną*, Wydawnictwo AJD, Częstochowa 2017.

також зі судом. Робота асистента має бути стимулом для розвитку кваліфікації усіх членів сім'ї, як батьків, так і дітей¹⁸.

Результатом належно проведеної роботи з сім'єю має бути залишення дитини у сім'ї чи її повернення до батьків, якщо її вже було розміщено поза сім'єю. Потреба залучення асистента родини зникає у момент здобуття сім'єю вміння самостійного належного виконання опікунсько-виховних обов'язків, а також вміння давати собі раду з буденними клопотами. Досягнення цієї мети вимагає не лише роботи асистента, а й залучення до процесу інших співробітників публічних установ та громадських організацій.

Однак трапляються ситуації, коли здоров'я і життя дітей перебуває і перебуватиме у небезпеці у сімейному домі, коли рівень патологізації поведінки батьків є високим і складним для усунення, а найкращим виходом буде довгострокова прийомна опіка. Рішення про це приймає суд, а пов'язані з цим заходи мають застосовувати відповідні служби (поліція, соціальні працівники, інспектори).

3. Діяльність – аналіз у контексті специфіки професійної ролі

Асистент родини здійснює підтримку і соціально-виховну роботу з елементами терапії у середовищі проживання сім'ї та у вказаному нею місці. Основним його завданням є поширення педагогічних знань та інформаційна, емоційна, інструментальна, часом матеріальна підтримка шляхом супроводу сім'ї у різних буденних діях. Водночас асистент родини є зазвичай також координатором дій багатьох інших соціальних служб, які діють на користь цієї сім'ї – він займається адмініструванням послуг на користь об'єкта, яким є сім'я. Тож за модельного підходу до завдань, а водночас до дій асистента родини належить поширення педагогічних знань і підтримка, застосування коригувальних дій лиш у виняткових випадках і моніторинг в обмеженому обсязі. Його унікальна методика роботи містить недирективні методи мотивації до змін¹⁹. Щоб не порушувати домашнього ладу, асистент має попереджати про свої візити. Робочий час асистента родини залежить від завдань. Він домовляється про зустрічі відповідно до потреб конкретної сім'ї, проте не рідше, ніж раз на тиждень. Варто, щоб кількість сімей, яким надається підтримка, не перевищувала 15.

Основні заходи асистента родини, які впливають з його унікальної ролі у системі допомоги сім'ї, представлено на схемі № 1.

¹⁸ P. Trojanowski, I. Tworek, M. Wawrzyniak-Kostrowicka, *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin*, Leader-Great Publishers Łódź 2012.

¹⁹ I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 2013, I. Jaraczewska, I. Krasiejko (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce*, Wyd. Edukacyjne „AkapiT”, Toruń 2013, I. Krasiejko, *Etapy metodycznego działania asystenta z rodziną w ujęciu Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, „Podlaski Przegląd Społeczny”, 2014, Nr 3 (21), s. 19-32.

Схема № 1: Основні заходи асистента родини, які впливають з його унікальної ролі у системі допомоги сім'ї.



Джерело: власна розробка

Як ми бачимо на схемі, методичні заходи, які асистент здійснює з сім'єю, набирають різної форми. Нижче представлено приклади вказаних заходів²⁰.

Таблиця № 1. Приклади заходів асистента із сім'єю.

Тип діяльності	Приклади
інформаційна підтримка	надання інформації щодо: - пропозицій підтримки і допомоги сім'ї, доступних за місцем проживання, на рівні району й області (адреси установ і громадських організацій, конкретних спеціалістів), - активних форм сімейної рекреації і відпочинку, - форм працевлаштування для батьків, - подружні і виховні консультації
емоційна підтримка	- словесне висловлення підтримки, - висловлення схвалення, емпатії, - створення безпечної і дружньої емоційної атмосфери, - створення можливості поділитися актуальними емоціями, - створення нагод для безпечної розрядки емоційної напруги - психологічні консультації, - втручання у кризових ситуаціях
ціннісна підтримка	- належна оцінка членів сім'ї, демонстрація їхніх індивідуальних, сімейних ресурсів, - демонстрація сім'ї як цінності,

²⁰ Приклади видів підтримки взято з: Т. Biernat, J. Przeperski, *Zintegrowane wsparcie rodziny w środowisku lokalnym: Centrum dla Rodzin*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2015.

	- демонстрація сімейних цінностей, у тому числі стійкості подружжя і цілісності сім'ї, - зміцнення зв'язків всередині сім'ї та між поколіннями, - демонстрація дитини як цінності, - звертання уваги на цінність сімейної культури, сімейного й активного проведення вільного часу
інструментальна підтримка	- організація самопомочі (обміну речами та послугами), - організація волонтерства, наприклад, допомоги у виконанні домашніх завдань
супровід	асистування: - у пошуку шляхів вирішень складних ситуацій та реалізації таких рішень, - у буденних ситуаціях, - під час відвідин офіційних установ, - у процесі навчання на невдачах
поширення педагогічних знань серед батьків	- ознайомлення з цілями, завданнями, змістом, методами, засобами й умовами процесу виховання, - обмін інформацією про виховання, у тому числі про виховання конкретної дитини у цій сім'ї, у певній сімейній ситуації, - спільний пошук шляхів вирішення виховних проблем, - моделювання і тренування опікунсько-виховних умінь
моніторинг прогресу	- підтримка в утриманні змін, - аналіз рецидивів старих звичок, - позитивна оцінка конструктивної поведінки
елементи соціальної роботи, у тому числі матеріальна підтримка	- забезпечення матеріальних благ, тобто харчів, одягу, ліків, меблів, прихистку, - допомога у покращенні соціально-побутової ситуації, наприклад, у зміні житла, професійна активізація, - інтеграція у місцеву спільноту (наприклад, шляхом організації спільних пікніків)
духовна підтримка	- розмови щодо сенсу життя, значення хвороби і страждань, вини і прощення, смерті, - демонстрація можливості участі у групах самопомочі
коригуючі дії	- допомога дітям (й іншим залежним особам) за участі родичів чи відповідних служб у випадку, якщо асистент у ході виконання своїх службових обов'язків виявить їх у ситуації, що загрожує їхньому життю чи здоров'ю

Джерело: власна розробка

4. Етапи методичної діяльності асистента родини

Ключовою передумовою для скерування асистента родини до сім'ї є неналежне виконання батьками дітей опікунсько-виховної функції та труднощі у щоденній життєдіяльності. У сім'ї, яка функціонує належним чином, зв'язок між батьками і дітьми ґрунтується на близькості, інтимності, любові, повазі і дружбі. Передумовою руйнування можуть бути різноманітні залежності, насильство, набута безпорадність чи хвороба. Проблеми у вихованні дітей проявляються як симптом і наслідок цих явищ²¹. Потребу співпраці з асистентом може зауважити соціальний працівник, працівники освіти, служби охорони здоров'я, суду, громадських організацій.

Далі він проводить розмову з сім'єю, у ході якої демонструє їм ролі і завдання асистента родини²² та отримує згоду батьків на співпрацю з асистентом родини²³. У Польщі у випадку дозволу батьків на співпрацю, соціальний працівник подає заявку до керівника центру соціальної допомоги на виділення асистента родини. Після її позитивного розгляду на сім'ю поширюється підтримка асистента. У цей момент асистування родини найчастіше виконує профілактичну функцію, захищаючи сім'ю від можливого втручання сімейного суду у сферу батьківських прав. Цей спосіб також застосовується у випадку сімей, діти яких виховуються у рамках прийомної опіки. Заява про потребу у підтримці сім'ї асистентом у процесі возз'єднання надходить від самої сім'ї, з районного центру допомоги сім'ї чи з опікунсько-виховного осередку (так званого дитячого будинку). Тоді соціальний працівник проводить патронажну розмову, перевіряючи, чи сім'я хоче, готова і має можливості працювати над поверненням дітей. Після позитивного розгляду цих трьох умов сім'я підписує згоду на співпрацю з асистентом родини.

Другий спосіб надання сім'ї асистента родини реалізується на підставі рішення опікунського суду, який може, зокрема, зобов'язати їх до роботи з асистентом родини або/і реалізації інших форм роботи з сім'єю. У такому випадку асистування родини слугує корекції тих сфер життєдіяльності батьків дитини, які призвели до втручання суду, у тому числі до передачі дитини під прийомну опіку. Більшість судових зобов'язань є наслідком передачі або реальної загрози передачі дітей під прийомну опіку і потребою перевірки, чи існують можливості повернути дитину чи залишити її у біологічній сім'ї²⁴.

Право скористатися асистуванням родини мають також сім'ї, які лише переживають перехідну кризу, пов'язану з розвитком сім'ї чи несподіваною подією. Асистент покликаний підтримати таку сім'ю, щоб їхні труднощі не поглибилися і не стали хронічними.

Методичну діяльність асистента родини можна поділити на кілька фаз. Це опис моделі, створеної на базі теоретичних аналізів й описів вдалої практики попередніх надавачів цієї послуги²⁵.

²¹ M. Świdorska, *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, цит. праця., s. 45.

²² Див. *Ulotka dla rodziny w narzędziach fakultatywnych asystenta rodziny*.

²³ Див. *Формуляр згоди на співпрацю з сімейним асистентом* в обов'язкових інструментах асистента родини.

²⁴ A. Prusinowska-Marek, *Procedura udzielenia rodzinie wsparcia w formie asystenta rodziny* цит. праця.

²⁵ Приклади опису роботи в індивідуальних випадках та заповнених інструментів відповідно до цих етапів наведено у: I. Krasiejko, *Praca socjalno-wychowawcza asystenta z rodziną*, [w:] J. Szymanowska (red.), *Wyzwania współczesnego dzieciństwa i rodzicielstwa. Praca socjalna w perspektywie działań wychowawczych*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2014; I. Krasiejko, *Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w metodycznym działaniu asystentów rodziny*, [w:] I. Krasiejko, M. Ciczowska-Giedziun (red.), *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, Wyd. IRSS, Warszawa 2016, w druku; I. Krasiejko, *Etapy metodycznego działania asystenta z rodziną w ujęciu Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, „Podlaski Przegląd Społeczny” 2014, nr 3; щомісячному додатку *Asystent rodziny „Doradcy w Pomocy Społecznej”* 2015, 2016.

Таблиця № 2: Дії асистента родини і запропонована документація на чергових етапах методичної діяльності.

Назва етапу	Дії асистента родини	Обов'язкові і факультативні інструменти
Етап I. Налагодження контакту, прийняття рішення про співпрацю, побудова відносин.	1. Ознайомлення сім'ї з роллю, завданнями, правами і зобов'язаннями асистента перед установою, у якій він працює. 2. Отримання згоди батьків на співпрацю з асистентом родини. 3. Розмови і спостереження щодо сімейного життя, вступне обговорення очікувань сім'ї щодо роботи з асистентом. 4. Побудова відносин.	<i>Листівка для сім'ї</i> <i>Формуляр згоди на початок співпраці із асистентом родини.</i> <i>Створення сімейної справи.</i> <i>Особиста анкета.</i>
Етап II. Діагностика ситуації сім'ї	1. Ознайомлення з бажаннями членів сім'ї й очікуваннями соціальних служб щодо напрямків роботи з сім'єю, узгодження їх з реальністю. 2. Діагностика виховного середовища сім'ї. 3. Попередній опис сімейної ситуації.	<i>Сценарії опитування сім'ї.</i> <i>Формуляр: опис ситуації сім'ї.</i>
Етап III. Планування роботи з сім'єю	Спільне визначення цілей, заходів та їх ефектів для співпраці сім'ї з асистентом. За потреби – зустріч у мультипрофесійній групі²⁶.	<i>Формуляр: план роботи з сім'єю.</i> <i>Формуляр: протокол засідання мультипрофесійної групи.</i>
Етап IV. Реалізація плану роботи	Реалізація заходів за планом роботи з сім'єю членами сім'ї, асистентом родини та іншими спеціалістами, що співпрацюють з сім'єю.	<i>Карта заходів асистента з сім'єю</i>
Етап V. Періодична оцінка	1. Моніторинг, які з запланованих заходів виконано, а які не виконано членами сім'ї, асистентом та іншими спеціалістами. 2. Оцінка прогресу сім'ї.	<i>Формуляр: періодична оцінка ситуації сім'ї.</i>

²⁶ Мультипрофесійна група складається з фахівців, які працюють з певною сім'єю, але на відміну від робочої групи або міждисциплінарної команди, вона працює з кожною сім'єю, у якій не обов'язково проблемою є насильство. Її метою є обмін інформацією про сім'ю, створення та реалізація плану співпраці з сім'єю, координація дій, див. більше: I. Krasiejko, *Asystent rodziny jako członek zespołu multiprofesjonalnego*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, kwiecień 2015.

	3. Актуалізація плану роботи з сім'єю. 4. За потреби – зустріч у мультипрофесійній групі. 5. Оцінка роботи асистента родини.	<i>Формуляр: актуалізація плану роботи з сім'єю.</i> <i>Формуляр: протокол засідання мультипрофесійної групи.</i>
Етап VI. Заключна оцінка і завершення співпраці	1. Оцінка прогресу сім'ї у контексті забезпечення її самостійності. 2. Прийняття рішення про завершення співпраці. 3. Завершення співпраці. 4. Моніторинг сім'ї.	<i>Формуляр: заключна оцінка сімейної ситуації.</i>

Джерело: власна розробка

Етап I. Налагодження контакту, прийняття рішення про співпрацю, побудова відносин.

Незалежно від того, хто повідомив про потребу асистування сім'ї, чи вона сама, чи соціальний працівник, суд чи інша установа, асистента найчастіше вводить у сім'ю: а) соціальний працівник, якщо асистент родини працює у центрі соціальної допомоги, або б) представник громадської організації, якщо це вона здійснює асистування родини. Перш ніж батьки висловлять письмову згоду на участь асистента родини, їх слід повідомити про його завдання, кваліфікацію, права, зобов'язання перед установою чи організацією, де він працює. Для цього можна використати листівку²⁷.

Слід повідомити членів сім'ї, що асистент надає інформаційну, інструментальну й емоційну підтримку та забезпечує супровід у вирішенні офіційних питань, контактах з представниками установ та у буденних ситуаціях. Він веде сімейні консультації та розвиває виховні вміння, навички ведення домашнього господарства, здійснює професійну та суспільну активізацію. Слід також обговорити обсяг використання принципу конфіденційності і бодай коротко представити організацію, у якій працює асистент родини. Слід підготувати сім'ю до тривалості і частоти візитів та повідомити, що асистент веде документацію, наприклад, у письмовому вигляді планує діяльність за участі членів сім'ї. Слід також попередити батьків, що асистент зобов'язаний укладати звіти з виконаних заходів і співпрацювати з іншими працівниками різних установ на користь сім'ї. На цьому етапі варто також повідомити клієнтів, що у ході контактів асистента з сім'єю можуть трапитись ситуації (наприклад, асистент застане обох батьків у стані алкогольного сп'яніння або зауважить серйозні сліди знущань над дітьми), коли він буде змушений вжити корекційні заходи.

Сім'я має мати час для задавання запитань щодо обсягу заходів з асистентом й організації співпраці і відчувати, що вона отримала щирі і вичерпні відповіді. Є шанс, що у таких умовах може пробудитися довіра батьків і бажання співпраці з новим, часто вже черговим працівником системи підтримки сім'ї. Тому слід також обговорити спосіб взаємної комунікації, наприклад, по телефону, і якими можуть бути наслідки уникання візитів асистента.

Лише після цього вступного заходу, на наступній зустрічі, ми як соціальні служби очікуємо від сім'ї прийняття рішення щодо роботи з асистентом родини і просимо підписати згоду²⁸. Це може здійснити соціальний працівник або асистент родини. Вдалою практикою є, щоб згоду було підписано на співпрацю з конкретним асистентом родини, якого раніше представлено сім'ї, та на певний строк (наприклад, на 3 місяці), щоб побачити, чи асистування виявилось відповідною формою допомоги для певної сім'ї. Цей строк можна буде продовжити.

Доступність і відповідна до потреб (та проблем) сім'ї кваліфікація асистента дає шанс забезпечити, що підопічні відчують себе у безпеці та побачать можливість розпочати роботу над часто приховуваною від себе й від інших дисфункціональною поведінкою та відновити довіру до себе й оточення.

Тому важливо також, щоб на початку співпраці з сім'єю зосереджуватися не так на швидкому виконанні завдань, пов'язаних з усуненням проблем, про які повідомляють соціальні служби, як на побудові відносин й отриманні інформації від членів сім'ї, щоб виявити їх сприйняття власної сім'ї як виховного середовища та бажання, можливості і готовності до змін. Це також відповідний момент, щоб використовуючи діалог²⁹, за

²⁷ Листівка для сім'ї, у факультативних інструментах асистента родини.

²⁸ *Формуляр згоди на початок співпраці із сімейним асистентом* – в обов'язкових інструментах асистента родини.

²⁹ J. Jaraczewska, I. Krasiejko (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2012.

допомогою якого будуть обговорені переваги і недоліки здійснення і нездійснення змін у сімейному житті, замінити часто зовнішню мотивацію на внутрішню впевненість батьків, що співпраця з асистентом може дати позитивні ефекти.

Асистент на цьому етапі проводить розмови і спостерігає за життям сім'ї. Він зустрічається з членами сім'ї у середовищі життя клієнтів, що збільшує можливість ознайомлення з ситуацією і потребами підопічних. Асистентом має бути людина, яка ініціює контакт з членами сім'ї, у тому числі тоді, коли сім'я не відкриває дверей. Тоді він залишає картку з інформацією про черговий візит, просить зв'язатися з ним по телефону. Спершу контакти відбуваються часто – від одного до кількох разів на тиждень. Працюючи у системі розподілу робочого часу відповідно до завдань, працівник підбирає час і тривалість візиту з урахуванням потреб і можливостей членів сім'ї.

Асистент родини може також на підставі спостережень, опитування у вигляді невимушеної розмови з батьками і старшими дітьми та за допомогою таких інструментів, як наприклад, екограма³⁰, ознайомитися із системними змінними сім'ї (структурою, цілями, ресурсами сім'ї і її оточення, взаємозв'язками з іншими системами). Також можна довідатися, хто з представників дальшої родини чи кола знайомих міг би підтримати батьків, зокрема, зайнятися дітьми при відсутності батьків (наприклад, за потреби лікування у цілодобовому осередку) або у ситуації загрози для безпеки дитини. При нагоді можуть бути проведені перші розмови щодо асистуючої сім'ї.

На початковому етапі роботи, коли будуються відносини і лиш розпочинається робота над зміною мислення, емоцій і поведінки батьків, асистент родини не має давати оцінок сім'ї (ні усних, ні письмових). З цієї ж причини, про відвідини впродовж першого періоду співпраці слід попереджати. Сім'я не повинна відчувати, що її контролюють.

Метою цього етапу є пробудження прагнення підопічних говорити про своє життя, власні почуття, бажання, здобуття відчуття безпеки у стосунках.

На цьому етапі створюється справа сім'ї і зазвичай заповнюється анкета з основними даними про членів сім'ї (адреса, вік, структура сім'ї). Справа сім'ї на наступних етапах буде доповнюватися попереднім описом ситуації сім'ї, планом роботи з сім'єю, його актуалізаціями, періодичними оцінками і документами, які надаватиме сім'я щодо змін її ситуації.

³⁰ I. Krasiejko, *Genogram rodziny*, [w:] I. Krasiejko, M. Ciczowska-Giedziun, (red.), *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, Wyd. IRSS, Warszawa 2016, w druku.

Етап II: Діагностика ситуації сім'ї.

Цей етап складається з: а) ознайомлення з прагненням клієнтів і можливими очікуванням соціальних служб щодо напрямків роботи з сім'єю, б) їх узгодження з реальністю та в) діагностики виховного середовища сім'ї та попереднього опису ситуації сім'ї.

Метою цього етапу є ідентифікація потреб конкретної сім'ї і пристосування пропозиції допомоги до індивідуального випадку. Суттєвим кроком тут є визначення картини бажаного майбутнього сім'ї і попереднє формулювання цілей співпраці. Відбувається пошук того, над чим можна працювати, щоб батьки і діти мали відчуття, що зміни можуть бути корисними для них.

Асистент родини, застосовуючи техніку уважного слухання (відкриті питання, перифрази, підведення підсумків) проводить вільне якісне опитування батьків³¹, завданням якого є виявити труднощі, переформулювати їх у сімейні цілі та визначити ресурси (наявні у членів сім'ї, усій сімейній системі, розширеній родині, місцевому середовищі), які дозволять досягнути поставлених цілей.

Існує кілька вдалих практик на цьому етапі, які застосовуються залежно від кваліфікації і досвіду та переконань асистентів, які їх реалізують.

Одні асистенти родини на базі опитування сім'ї, соціального працівника, інспектора, працівників школи та власних спостережень здійснюють детальну соціально-виховну діагностику сімейного середовища, враховуючи як матеріальну сферу (наприклад, дохід сім'ї, розмір і клас помешкання, його обладнання зручностями і матеріальними благами, які слугують для розвитку дітей і всієї сім'ї, наприклад, бібліотекою, пристроями для занять спортом і рекреації), так і сферу виховного впливу (структура сім'ї, виховні підходи, стилі виховання, виховні методи, відносини і зв'язки між членами сім'ї, виховна атмосфера, способи проведення вільного часу, використання культурних благ), щоб потім на цій базі здійснити детальну оцінку сім'ї й укласти довгостроковий (наприклад, на півроку) план роботи з сім'єю.

Інші асистенти зосереджуються на окремих проблемах, відповідно до черговості, з якою сім'я про них повідомляє, відповідно до представленої у першому розділі стратегії роботи з сім'єю з багатьма проблемами³². Оцінка ситуації сім'ї буде тут здійснюватися систематичним і динамічним чином, а плани роботи з сім'єю будуть короткостроковими.

Заходи, що плануються до реалізації на початку співпраці, мають бути привабливими для сім'ї, тому також важливо, щоб за умови відсутності загрози для дітей, спершу працювати над тим, що батьки хочуть і готові зробити. Це можуть бути соціальні заходи, зосереджені на матеріальній сфері, такі як: допомога в отриманні фінансових коштів шляхом перевірки, чи особа має невикористані можливості для використання прав і ресурсів (допомога для сімей, опікунів й аліменти, спеціальні пенсії, постійна грошова допомога, матеріальна допомога від фонду, що займається допомогою сім'ям), або працевлаштування, допомога у залагодженні офіційних питань, отриманні необхідних речей (одягу, іграшок для дітей, меблів тощо), заступництво або медіація у контактах з іншими соціальними службами, координація їхніх очікувань і дій, або на другій сфері – впливу виховного характеру, тобто надання підтримки у боротьбі з виховними труднощами з дітьми, організація додаткових занять, доступу до позаурочних занять. Лише після цього асистент переходить до роботи над цілями, визначеними іншими соціальними службами,

³¹ Опитування можна провести, опираючись, наприклад на: *Scenariusz wywiadu z rodziną przeżywającą trudności w prawidłowym realizowaniu funkcji opiekuńczo-wychowawczej*, [w:] K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej*. Wyd. WRZOS, Warszawa 2014.

³² I. K. Berg, *Family-Based Services: a solution-focused approach*, WW. Norton, New York 1994, s.197-199.

або до мотивування щодо зміни поведінки, яку він вважає деструктивною. Зміна цієї послідовності зазвичай призводить до пасивного чи активного спротиву батьків.

Здійснюючи діагностику сім'ї, слід врахувати, як сім'я функціонує у своєму локальному середовищі, тобто, яку роль виконують окремі члени сім'ї, якими є соціальні зв'язки між ними, ближче і далше коло знайомих та частота контактів з дальшою родиною чи знайомими. Асистент має спостерігати, якою є участь окремих членів сім'ї у різних соціальних групах. Такі знання можуть знадобитися у подальшій роботі з сім'єю та у відкриванні прихованого потенціалу її членів. Той факт, що сім'я колись була соціально активною, дає більші шанси на вихід зі складних ситуацій. За допомогою асистента родини сім'я може відновити старі знайомства і докласти зусиль, щоб з часом така неблагополучна сім'я могла належним чином і самостійно функціонувати у суспільстві.

Якщо батьки не бачать проблем або не хочуть з якихось важливих для себе причин визнати, що у них є труднощі, та розповісти, що вони хочуть або мають змінити у своєму житті, то варто застосувати стратегії, які використовуються у роботі з «недобровільними клієнтами», наприклад, сприйняття ситуації людини з розумінням, прийняття характерного для конкретного члена сім'ї способу бачення власної дійсності, поєднання причини для праці з асистентом з цілями керівництва, формування особистих цілей людини³³. Можна задати такі питання: *«Будь ласка, скажіть, як Ви думаєте, що нам потрібно знати про проблеми, які призвели до того, що Вам запропонували співпрацю з асистентом родини?»*, *«Що б на цю тему сказав соціальний працівник?»* Слід з повагою надати інформацію щодо всіх вимог, які не підлягають обговоренню, і відразу запитати батька чи матір про його ставлення до цих вимог, наприклад, *«Як асистент родини я маю мобілізувати Вас до, тому також добре би було, щоб Ви це робили. Як думаєте, яким чином це б допомогло Вам переконати соціального працівника й інспектора, що Ви можете подбати про свою сім'ю?»*

На цьому етапі асистенти зазвичай збирають різну інформацію про сім'ю та очікування щодо напрямів роботи з нею від інших соціальних служб, які раніше працювали з сім'єю.

Приблизно через місяць роботи з сім'єю асистент укладає документацію. У попередньому описі ситуації сім'ї³⁴ він враховує як проблеми і труднощі, так і сильні сторони сім'ї, наявні у ній як системі, у її членах, її оточенні, та інституційні ресурси. Після короткої характеристики проблем слід зосередитись на тому, що є здоровим, тобто на сильних сторонах, а не на вадах, на описі бажаного майбутнього, слід конструювати короткострокові, реальні цілі, а рішення шукати у винятках з проблем. Опис ситуації сім'ї розширюється у міру надходження інформації від сім'ї й інших працівників соціальних служб та на підставі власних спостережень асистента родини.

Слід здійснити опис з кількох перспектив: членів сім'ї, асистента родини, соціального працівника чи інших представників соціальних служб (відповідно до принципу, що «об'єктивність є сумою суб'єктивностей»).

Приклад

Фрагмент опису ситуації з перспективи матері.

Пані Катерина переживає з приводу погіршення поведінки доньки Сари: зниження її оцінок у школі, прогулювання школи, зустрічей з хлопцем Янком вечорами. Вона стверджує, що Янко може мати поганий вплив на Сару, оскільки він походить з сім'ї, де є проблема алкоголю, старший за неї і не продовжив навчання після школи. Вона побоюється, що дівчина проводить час з аморальною молоддю, де може почати

³³ T. Świtek, *Ścieżki rozwiązań*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Kraków 2007.

³⁴ *Формуляр попереднього опису ситуації сім'ї* – в обов'язкових інструментах асистента родини.

вживати наркотики. Пані Катерина хотіла б, щоб Сара ходила до школи і так, як ще минулого семестру, готувалася до занять і приносила хороші оцінки. Мати бачить, що її донька є розумною і може добиватися успіху у школі.

Фрагмент опису ситуації з перспективи асистентки родини:

«Ідентифікованим клієнтом» є Сара, яка, на думку матері, почала завдавати виховних клопотів: прогулює школу, у неї погіршилися оцінки, вона рідко буває вдома, проводить час з хлопцем, якого матір не схвалює, та іншими знайомими. Ресурсом є розум дівчинки, її велике усвідомлення ситуації, бажання покращення, що зумовлює добрий прогноз щодо повернення до попередньої поведінки, тобто систематичного відвідування школи і надолуження відставання. Для Сари важливим є покращення комунікації між нею і матір'ю та між батьками, краща атмосфера вдома, тож якщо батьки докладуть зусиль, щоб краще її зрозуміти і порозумітись, то вона також змінить свою поведінку на кращу. Стиль виховання матері є авторитарним, а батька – ліберальним. Приводом для підліткового бунту може бути також надмірна турбота та вимогливість з боку матері й очікування надмірної для такого віку близькості. Слід ознайомити батьків з педагогічними знаннями щодо методів виховання, відповідних для підлітків³⁵.

Варто надати опис ситуації сім'ї, щоб вона знала, з якого моменту у своєму житті вона розпочинає співпрацю, та якою є невідповідність між актуальною ситуацією і цілями, до яких вона прагне. Усвідомлення цієї різниці може забезпечити внутрішню мотивацію до роботи. Щоб сім'я без спротиву прийняла цей опис, асистент має утриматися від формулювань, які навішують ярлики або стигматизують сім'ю, використовувати визначення, які не так описують проблему, як вказують напрям для змін, наприклад, замість «виховна неспроможність» краще вжити «потреба розвитку опікунсько-виховних умінь».

При оцінці ситуації сім'ї та на подальшому етапі – при створенні плану роботи, слід спільно з сім'єю шукати зв'язок між труднощами, цілями, ресурсами і діями, що на них ґрунтуються³⁶.

Продовження прикладу

Труднощі: низька відвідуваність школи підлітком, погіршення результатів навчання, конфлікт між матір'ю і донькою.

Цілі: систематичне відвідування підлітком школи, покращення результатів навчання, зміцнення виховних навиків батьків щодо підлітка.

Ресурси: розум, самоусвідомлення, високі життєві прагнення дівчини, усвідомлення наслідків ризикованої поведінки (вживання наркотиків, ранній початок статевого життя), пам'ять про добрі стосунки дівчини з батьками на попередніх етапах життя сім'ї, турбота батьків, бажання батьків співпрацювати у покращенні стосунків з донькою.

Заходи: ознайомлення асистентом батьків з педагогічними знаннями щодо принципів і методів виховання підлітків, спільне проведення сім'єю вільного часу та спільні роботи для дому і сім'ї, утримання від надмірної критики поведінки доньки з боку

³⁵ Повний опис цього випадку наведено у: I. Krasiejko, *Strategia całościowa – ogólna ocena rodziny jako środowiska wychowawczego*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, październik 2015.

³⁶ P. Trojanowski, I. Tworek, M. Wawrzyniak-Kostrowicka, *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin*, Leader-Great Publishers Łódź 2012, s. 175.

матері, більш часте відвідування школи донькою, підготовка до занять, її повернення додому у визначений час³⁷.

Опис ситуації сім'ї та інша документація, укладена асистентом, має детально і конкретно характеризувати виховне середовище сім'ї, натомість відповідно до принципу делікатності слід лиш оглядово представити особисті справи батьків, які не впливають на заходи, спрямовані на покращення ситуації дітей, про які батьки повідомили у розмові, що це конфіденційна інформація.

Приклади проблем сімей з дітьми:

- труднощі, пов'язані з опікою і вихованням дітей (їх проявом з боку батьків і дітей є: відсутність порозуміння, конфлікти, відсутність спільної реалізації цілей людини й окремих її членів, з боку батьків: недостатнє зацікавлення потребами і проблемами дітей, відсутність турботи або низька турбота про належний розвиток, здоров'я і безпеку дітей, відсутність турботи або низька турбота про виконання шкільного обов'язку і відсутня чи недостатня допомога у навчанні, нехтування та знущання з дітей, з боку дітей: непослух батькам, нехтування думкою батьків – неповага до батьківського авторитету – дитина «керує» вдома, агресивна поведінка, труднощі у школі, низька відвідуваність школи, належність дітей до деструктивних неформальних груп, залежності, конфлікти з законом, втечі з дому, раннє материнство),
- низькі навички ведення домашнього господарства (невміння раціонально розпоряджатися домашнім бюджетом, порушена ієрархія потреб, низька здатність підтримувати чистоту у помешканні, погана гігієна членів сім'ї, низька здатність готувати повноцінне харчування, відсутня або низька кваліфікація з ремонту та усунення поломок у помешканні),
- відсутні або низькі навички самостійного вирішення справ для дому та сім'ї і вирішення складних життєвих ситуацій (відсутні або низькі навички вирішення офіційних справ, отримання послуг, ремонту, заборгованості за платежами, борги, відсутність або низькі навички використання ресурсів оточення та наявних прав або повноважень, відсутність знань у сфері діяльності державних установ та освітніх закладів, закладів охорони здоров'я тощо, не вміння використовувати інші форми підтримки, відсутність або низькі навички пошуку роботи, бездомність чи її загроза),
- безробіття,
- бідність,
- тривала хвороба, неповносправність,
- залежності,
- труднощі з утриманням позитивних відносин (низькі навички повідомлення про потреби і визначення меж, вирішення конфліктів, насильство),
- відсутність відчуття контролю за своїм життям та відчуття здатності впливати на нього, проявом чого може бути відсторонення від життя, пасивність, апатія, залежності, агресивна поведінка.

Асистенти родини, які працюють на підставі моделі, орієнтованої на вирішення проблем³⁸, без сумніву, будуть досліджувати причини складної ситуації сім'ї.

Приклади причин складної ситуації сім'ї:

- а) Фактори, пов'язані з функціонуванням сім'ї:

³⁷ Повний опис цього випадку наведено у: I. Krasiejko, *Strategia całościowa – ogólna ocena rodziny jako środowiska wychowawczego*, цит. праця.

³⁸ I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny*, цит. праця.

- суспільна ізоляція, відсутність підтримки з боку дальшої родини і друзів,
- функціонування сім'ї в умовах тривалого суспільно-економічного стресу,
- труднощі адаптації після зміни у житті (втрата роботи, смерть когось з батьків, партнера тощо),
- суспільна ситуація батьків (відсутність можливості відпочинку від дитини, відсутність партнера чи підтримки з його боку, відсутність підтримки від дальшої родини, відсутність інституційної системи підтримки чи невміння її використання),
- безробіття, безособовий і виснажливий характер професійної праці, робота з низьким соціальним престижем тощо,
- низька освіта і професійна кваліфікація батьків,
- відсутність помешкання або складні житлові умови,
- зосередження сімей з проблемами за місцем проживання (деструктивний вплив, відсутність підтримки),
- неадекватна до потреб інфраструктура надання допомоги (відсутність місця у яслах, дитсадку, довгі черги очікування у поліклініках та спеціалізованих клініках, або відсутня можливість консультування),
- низькі або нерегулярні доходи,
- певні моменти у житті сім'ї (наприклад, народження чергової дитини, зрада або відхід партнера, арешт партнера, повернення особи з місць позбавлення волі),
- порушені подружні і родинні відносини (наявність убогих, поверхових стосунків між подружжям, численні подружні конфлікти, наявність у сім'ї дисбалансу сил, наприклад, сильний контролюючий чоловік, безпорадна жінка),
- структурні риси сім'ї (багатодітність сім'ї, неповна сім'я),
- суттєва або повна зміна стилю функціонування сім'ї (наприклад, смерть партнера, розлучення, втрата роботи, тяжка хвороба, нещасний випадок),

б) фактори, які наявні у батьків:

- емоційна незрілість, молодий вік батьків,
- відсутність належних батьківських зразків ведення домашнього господарства,
- батьки зазнавали насильства у дитинстві,
- риси особистості або психологічні проблеми батьків (низький рівень опірності до роздратованості, спричинений щоденними стресами, підвищений рівень збудження у стресових ситуаціях, дискомфорт і роздратування від плачу немовлят і старших дітей, їх сміху, жорстке, суворе та каральне ставлення до дітей: встановлення суворих правил та вимога абсолютного їх дотримання у повсякденному житті, широке використання крику, фізичних покарань та погроз незалежно від характеру непокоридітей, риси догматичної та авторитарної особистості, високий рівень агресії та низький контроль емоцій та імпульсів, емоційна лабільність,
- застосування стилю виховання, який не відповідає віку дитини, невідповідні батьківські підходи,
- переживання депресійних станів, шизофренія чи інше психічне відхилення, розумова відсталість, серйозні фізичні обмеження, які можуть призводити до неможливості адекватного функціонування у відносинах батьки – дитина, партнер – партнер,

- стереотипні переконання щодо функціонування пари жінка – чоловік і батьківства,
 - некоректні підходи, порушена ієрархія цінностей, риси характеру і темпераменту батьків і дітей,
 - зловживання алкоголем, наркотиками,
 - некоректне сприйняття дитини (як такої, що навмисне дратує, нечемної, злісної, звинувачення її у різних негативних ситуаціях, перетворення її на причину усіх бід),
 - низький рівень виховної кваліфікації (низький рівень знань про потреби і можливості дитини, типову поведінку на певному етапі її розвитку, незнання різних виховних методів та надавання переваги тілесним покаранням),
 - нереальне сприйняття умінь і можливостей дитини (неадекватні до віку вимоги),
 - сповідування цінностей, які допускають насильство,
 - почуття влади і вищості над дитиною і партнером, почуття власності (це моя дитина / моя дружина і я можу з нею робити, що захочу),
 - низька самооцінка і почуття власної гідності,
 - відсутність асертивних навичок, тенденція до покірної чи агресивної поведінки,
 - відсутність навичок та умінь догляду за порядком та гігієною,
- в) фактори, які наявні у дитини:
- дитина з небажаної вагітності,
 - історія розвитку дитини (труднощі у період вагітності, передчасне народження дитини, її низька вага при народженні, далеко не перша дитина, затримка фізичного чи психічного розвитку, хронічні хвороби),
 - риси дитини (дитина зі спеціальними вимогами, наприклад, гіперчутлива дитина, з проблемами, пов'язаними зі сном, з харчуванням, дитина, яка завдає клопотів у вихованні, бунтує, гіперактивна, надзвичайно спритна),
- г) фактори, які наявні у взаємодії дитини з батьками:
- порушення ранніх емоційних контактів з дітьми (після народження дитина довго перебувала у лікарні або її виховували дідусі/бабусі),
 - порушення міжособистісного спілкування між батьками та дітьми³⁹

Часом складно визначити, що є проблемою, що – її причиною, а що – наслідком – наприклад, безробіття, домашнє насильство чи залежності можуть бути проблемою, причиною проблеми чи наслідком складної ситуації сім'ї. Тому кожену ситуацію сім'ї слід розглядати індивідуально.

Важливим елементом роботи асистента є визначення, чого сім'я хоче і до чого вона готова прагнути, тобто пошук цілей сім'ї й узгодження їх з реальністю.

Приклади цілей сім'ї:

- підвищення рівня виховних умінь батьків,
- забезпечення дітям умов для належного розвитку,
- підвищення навиків ведення домашнього господарства членами сім'ї,
- підвищення навиків самостійного виконання справ для дому і сім'ї та вирішення складних життєвих ситуацій,

³⁹ E. Jarosz, E. Wysocka, *Diagnoza psychopedagogiczna*, Wyd. Żak, Warszawa 2006; E. Lisowska, *Przemoc wobec dzieci: rozpoznawanie i przeciwdziałanie*, Wyd. Akademii Świętokrzyskiej, Kielce 2005.

- залучення фінансових засобів з грошової допомоги для сімей, опікунів, аліментів, пенсійних виплат, на робочому місці (використання наявних прав),
- врегулювання ситуації з житлом,
- утримання стану здоров'я членів сім'ї на оптимальному рівні,
- працевлаштування, підвищення кваліфікації,
- тверезість або обмеження вживання алкоголю до рівня, який не спричиняє проблем,
- набуття вмінь утримання позитивних міжособистісних відносин,
- почуття безпеки членів сім'ї,
- почуття контролю власного життя та почуття впливу на власне життя.

Такі концепції, як Орієнтований на рішення підхід, Мотивуючий діалог та Екологічна модель, надають великого значення ресурсам сім'ї. Асистент родини, ґрунтуючи свою практику на цих моделях, врахує сили сім'ї при оцінці ситуації і створенні плану роботи та його реалізації.

Приклади ресурсів сім'ї:

Особисті ресурси членів сім'ї це: розум, знання і навички, особисті риси, стан фізичного і психічного здоров'я, почуття контролю власного життя, почуття власної гідності.

До ресурсів сімейної системи можна зарахувати:

- згуртованість сім'ї (довіра, лояльність, взаємоповага, спільні цінності і цілі, взаємна вдячність, підтримка, стабільність, інтеграція і повага до індивідуальності),
- адаптивність (здатність сім'ї протидіяти перешкодам),
- організація сім'ї (єдність, чіткість і послідовність у сфері діючих ролей і правил, спільне лідерство батьків, чіткі межі у сім'ї та між поколіннями),
- вміння спілкуватися (чіткість, пряма передача інформації),
- сильні зв'язки (високий рівень емоційної пов'язаності, прагнення збереження зв'язків, відкритість в обговоренні проблем, почуття близькості членів сім'ї, спільна реалізація дій),
- стійкість сім'ї (внутрішня стійкість, почуття цілеспрямованості дій, відкритість на новий досвід, відчуття контролю подій, активне сприйняття складних ситуацій),
- гнучкість (здатність змінювати правила, межі, виконувати ролі у момент критичних подій чи змін, спричинених циклами розвитку сім'ї, тобто відкритий зразок комунікації, готовність до компромісу, можливість брати на себе обов'язки, активна участь у прийнятті рішень),
- обсяг і форма часу, який проводиться із сім'єю, обсяг спільного часу та значення, яке йому надається,
- здатність сім'ї використовувати індивідуальні ресурси у повсякденному житті й у складних ситуаціях,
- усі матеріальні блага сім'ї⁴⁰,

⁴⁰ W. Badura-Madej (red.) *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Wyd. Śląsk, Katowice 1999, s. 89-90.

- допомога дальших родичів: догляд за дітьми, матеріальна, фінансова допомога, у тому числі фінансування шкільних витрат дітей, фінансування витрат на відпочинок, хобі та факультативні заняття.

Ресурси оточення:

- соціальні ресурси: мережа підтримки важливих осіб з огляду на спорідненість, дружбу, знайомство, місце проживання – публічна мережа.
- економічні ресурси: можливість роботи, безпека роботи, винагорода за роботу, фінансова безпека сім'ї і можливість планування у сфері стилю життя і споживання, суспільний статус особи, суспільне визнання, членство у відповідним чином визнаних спільнотах,
- ресурси місця проживання: якість проживання (суб'єктивний рівень свободи по відношенню до проживання, можливість суб'єктивної стилізації житлових об'єктів), якість середовища життя (доступ до ресурсів природи і рекреації, стимулювання різноманіття щоденного використання природних ресурсів, відносно низький вплив забруднення середовища, надрегіональна мережа, комунікація і мобільність),
- професійні послуги: інформація (доступ до достовірної інформації щодо прав і гарантованих послуг у рамках організованої системи соціального захисту), якість конструкції (доступ до послуг і пільг підтримки у сфері консультацій, профілактики, терапії і технічної допомоги та індивідуальний підхід у рамках сервісного агентства), якість продукту і процесу (задоволення від досвіду й інструментів підтримки)⁴¹.

Тож метою цього етапу для асистента є також заповнення інструмента⁴², який вказує на зони для подальшої роботи з сім'єю та створення переліку ресурсів, які можна використати або які потрібно буде отримати.

На наступному етапі спільно з членами сім'ї буде розроблено план роботи, що містить індивідуальний пакет послуг для конкретної сім'ї.

⁴¹ N. Herriger, *Ressourcen und Ressourcendisgnostick in der Sozial Arbeit*, Manuskript, Düsseldorf 2006.

⁴² *Формуляр попереднього опису ситуації сім'ї* – в обов'язкових інструментах асистента родини.

Етап III: Планування роботи з сім'єю

Активна соціальна політика звертається до нової моделі соціальних заходів, для якої пріоритетом є діяльність з підтримуваною особою і на її користь, а не розподіл грошової допомоги. Тож плани діяльності слід будувати на підставі гнучких графіків з урахуванням необхідної диференціації ресурсів та часу, який один асистент присвячує роботі з конкретною сім'єю⁴³.

На етапі планування спільно з членами сім'ї асистент створює індивідуальний план роботи з сім'єю з урахуванням цілей та дій членів сім'ї й асистента, які слугують досягненню запланованих результатів. Тут відбувається уточнення і запис, яким чином, за допомогою яких заходів клієнти можуть впровадити зміни, які дозволять їм досягнути визначені цілі. Ціль – це напрям роботи. Заходи – це дії з визначеним місцем і часом. Результат – це заключний стан, досягнутий після здійснених заходів. Асистент записує їх до робочого плану. Для кожного заходу слід визначити особу, відповідальну за його реалізацію. Певні заходи з членами сім'ї або на їхню користь виконує асистент родини і це слід внести у робочий план.

Приклад

Конкретна ціль	Заходи	Час і місце реалізації	Хто відповідає за реалізацію	Передбачувані наслідки заходів
Зміцнення виховних умінь матері по відношенню до підлітків	Поширення педагогічних знань щодо стилів, підходів і методів виховання підлітків, читання книги з бібліотеки асистента, тренування різних способів поведінки у вигляді сценки, а далі їх використання у природних домашніх ситуаціях	між 20 і 30.04.2016 дім подружжя Ковальських	Пані Катерина, асистент родини	Кращі відносини між матір'ю і донькою, приязна атмосфера у домі, відчуття доньки, що мати її розуміє

Джерело: власна розробка

⁴³ P. Trojanowski, I. Tworek, M. Wawrzyniak-Kostrowicka, *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin*, цит. праця., s. 177.

Частиною плану роботи асистента з сім'єю буде індивідуальний пакет послуг⁴⁴, який містить ресурси центру соціальної допомоги, іншої установи, яка забезпечує підтримку сім'ї, та оточення.

Пакет послуг містить

1. Основні послуги, такі як:

- Інформація про права і повноваження сім'ї (сім'я може отримати інформацію про установи і форми підтримки, на які вона може претендувати у своїй складній ситуації).
- Соціальна робота з сім'єю з дитиною методом індивідуального випадку.
- Спеціалізовані консультації (у тому числі психологічна, юридична, педагогічна допомога).
- Підтримка опікунської функції сім'ї через осередок денної підтримки в опікунській формі (у тому числі за допомогою гуртків за інтересами, читалень, клубів, виховних курсів).
- Підтримка опікунської функції сім'ї через осередок денної підтримки у спеціалізованій формі (осередки організовують соціотерапевтичні, терапевтичні, корекційні, компенсуючі та логопедичні заняття і ведуть індивідуальну корекційну програму, психокорекційну або психопрофілактичну програми).
- Опікунські послуги (підтримка сім'ї в опіці та догляді за дітьми) та спеціалізовані опікунські послуги (підтримки сім'ї, яка виховує дитину з психічними розладами, допомога матері з розумовою відсталістю або психічними розладами) для сім'ї з дітьми.
- Кризове втручання (послуга, що надається в ситуації небезпеки для здоров'я або життя членів сім'ї у результаті насильства у сім'ї чи в інших кризових ситуаціях).

2. Додаткові послуги:

- Робота груповим методом, у тому числі групи самопомочі й освітні групи.
- Соціальна робота з сім'єю з використанням методу організації місцевого середовища.
- Корекційно-освітній вплив на осіб, які застосовують насильство у сім'ї.
- Психологічна і педагогічна діагностика (її організатором є психологічно-педагогічні осередки).
- Послуги для дітей і молоді, які організовуються школами у рамках їхньої освітньої діяльності.
- Опіка дітей до трирічного віку.
- Дошкільна опіка.
- Денна підтримка в організації вільного часу (зокрема, у клубах мікрорайонів, спортивних клубах).
- Лікування залежностей. Рухи тверезості (наприклад, групи анонімних алкоголіків).
- Винесення рішень про неповносправність дорослих і дітей (організатором є Групи з питань винесення рішень про неповносправність).
- Охорона здоров'я (яку здійснюють Самостійні державні і приватні заклади основної і спеціалізованої охорони здоров'я).
- Благодійні послуги, пов'язані з наданням допомоги у ситуації бідності (з боку громадських організацій).

⁴⁴ J. Pauli, A. Włoch, *Podręcznik instruktażowy „Standardy Usług”*, WRZOS, Warszawa, maszynopis

Представлені пакети послуг містять потенційні форми підтримки і допомоги. Слід однак усвідомлювати, що не завжди можна (наприклад, з організаційних, фінансових причин) забезпечити усі послуги, які були б потрібні для професійної підтримки сімей й окремих їх членів у вирішенні їхніх життєвих труднощів.

Асистент родини має знати адреси установ, які надають вказані вище послуги, щоб могли запропонувати їх сім'ї залежно від потреб. Проте часом буде потреба виробити спільно з сім'єю бажання і готовність використовувати додаткові інституційні ресурси.

Створення письмового плану у вигляді документу⁴⁵ має відбуватися у фазу методичної діяльності – планування, а не після чи до неї, спільно зі сім'єю. Асистент не має укладати план під час першого візиту, а лиш після кількох візитів, приблизно після місячного періоду, коли він вже має картину ситуації сім'ї, представлену батьками і дітьми, працівниками кількох установ, та свої спостереження. Це нормально, коли на початку роботи з асистентом, тобто чужою для себе людиною, батько чи мати деформує картину дійсності, не розкриває певні факти. Лиш після певного часу вони починають довіряти професійному помічнику, розкриваються, а це дає можливість пізнати ситуацію, визначити цілі для роботи, з одного боку – цілі членів сім'ї, а з іншого – цілі асистента як представника установи, та домовитися про заходи, скеровані на реалізацію цих цілей.

План роботи з сім'єю, залежно від потреб, типів і значення проблем, можливостей і обмежень сім'ї, асистента родини і соціального працівника, може створюватися:

- у домі сім'ї під час спільного візиту асистента родини і соціального працівника та їх розмови з дорослими членами сім'ї,
- у домі сім'ї під час візиту асистента родини та його розмови з дорослими членами сім'ї; соціальний працівник отримує його від асистента родини для консультації,
- у домі сім'ї під час візиту асистента родини після його розмови з дорослими членами сім'ї (під час так званої хвилини на обмірковування асистента родини). Асистент родини зачитує план для сім'ї, вносяться можливі пропозиції сім'ї; соціальний працівник отримує його від асистента родини для консультації,
- у центрі соціальної допомоги на зустрічі мультипрофесійної групи соціальних служб або міждисциплінарної групи / робочої групи з питань насильства, яка працює з сім'єю, під час якої присутня сім'я.

Зустріч, на якій ми плануємо заходи, закінчуємо, кажучи: *«Будь ласка, зробіть це. Мабуть, буде складно, але це вартує зусиль. На наступній зустрічі розкажете мені, що покращилося у Вашому житті»*. Таке формулювання має однозначно продемонструвати, що асистент усвідомлює обсяг праці, яку мусять здійснити члени сім'ї, щоб здобути запланований результат, і водночас дає надію на можливість покращення.

Формуляр робочого плану складається з таких частин: основної й оновлень, які заповнюються у момент втрати актуальності попередніх записів (з приводу виконання заходів і досягнення запланованих результатів, нереальності цілей з огляду на відсутність ресурсів чи готовності батьків діяти у цьому напрямі, появи наступних сфер для роботи).

Риси доброго і легкого для реалізації плану:

⁴⁵ Формуляр плану роботи з сім'єю – в обов'язкових інструментах асистента родини, приклади, зокрема: I. Krasiejko, *Planowanie pracy z rodziną*, „Doradca w pomocy społecznej”, listopad 2015; I. Krasiejko, *Etapy metodycznego działania asystenta z rodziną w ujęciu Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, „Podlaski Przegląd Społeczny” 2014, nr 3.

- реальність – щоб план був можливим для реалізації, слід добре діагностувати умови, у яких функціонує сім'я, і бути впевненим, що наявних засобів буде достатньо для його реалізації,
- внутрішня узгодженість, єдність плану – визначені цілі не мають суперечити одна одній, вони також не мають виключати одна іншу.
- оперативність – ясність плану, його чіткість і прозорість, завдяки чому його можна реалізувати відповідно до передбаченого використання ресурсів, а також на пряму діяльності,
- вчасність – визначення часу виконання заходів,
- гнучкість – дозволяє реалізувати плани, навіть у випадку зміни умов, з урахуванням різних варіантів можливих рішень, які містяться у ньому,
- повнота – врахування усіх необхідних заходів, які ведуть до реалізації мети,
- конкретність – визначення чітким і докладним чином цілей, які слід реалізувати,
- перспективність – вміння передбачати майбутнє, поєднане з урахуванням різниці між короткостроковими і довгостроковими планами таким чином, щоб вони не суперечили один одному⁴⁶

Як вже було зазначено раніше, вдалим рішенням є початок від особистих цілей підопічного, а лиш потім слід залучати цілі, про які повідомляють працівники різних установ. Це мотивує членів сім'ї до роботи. На початку допомога може стосуватися таких сфер як: забезпечення соціальної безпеки сім'ї (у тому числі основних потреб дітей, покращення стану здоров'я членів сім'ї, покращення відносин між членами сім'ї тощо). Зазвичай щойно після вирішення найбільш відчутних соціальних проблем та проблем зі здоров'ям й обмеження основних психологічних труднощів настає етап планування розвитку виховних вмінь батьків, реалізації обов'язків для дому і сім'ї, професійної активізації і суспільної інтеграції.

Корисні питання на цьому етапі: «По чому через 2 тижні Ви побачите, що є трохи краще, що Ви зробите, щоб було трохи краще? Коли Ви це зробите, що будете думати про себе? Що Ви тоді відчуватимете? Хто це зауважить? Як відреагує на це? Яким буде Ваш перший, другий крок до того, що Ви хочете? Що Ви готові зробити? Якщо Ви зробите те, про що Ви сказали, то як це допоможе?»

Для того, щоб знайти рішення, тобто заходи, які можуть бути корисними для реалізації цілей, може допомогти аналіз винятків з проблем: «Коли було краще, інакше? Як це трапилося? Що цьому сприяло? Що зауважили інші, яку різницю це спричинило? Чи можна повторити цю дію у наявній ситуації? Хто міг би Вам допомогти, щоб Ви вчинили таким чином?» Щойно лиш, коли батько чи мати не зможуть самі знайти рішення, асистент дає пораду, надає інформацію щодо можливостей використання інституційних ресурсів. Він веде розмову з батьком чи матір'ю щодо застосування власних пропозицій рішень і за умови їхнього схвалення вносить їх до робочого плану.

У плані слід вказати осіб, відповідальних за виконання завдання. Не можна обтяжувати усіма завданнями одну особу без залучення інших мешканців дому, або зобов'язувати одну особу здійснювати дії замість іншої, наприклад, покладати на дружину відповідальність за те, щоб її чоловік пройшов курс лікування від залежностей. Біля заходів слід вказати конкретну дату або часовий проміжок для їх реалізації та місце виконання. У випадку, якщо це установа, слід вказати адресу, щоб спростити клієнту її пошук.

Важливо, щоб батьки отримали копію робочого плану, тож варто подумати про придбання чорної копії або замовити самокопіювальні бланки.

⁴⁶ *Poradnik asystenta rodziny*, www.mbcenter.pl, s. 11

Передача сім'ї копії плану має багато переваг:

- члени сім'ї знають, до чого вони прагнуть у роботі із асистентом родини та з якою метою, знають, що вони мають зробити, щоб досягнути цього, де і коли мають здійснити певні дії, та у чому їм допоможе асистент,
- батьки мають підтвердження для інших установ (наприклад, для суду), що вони працюють над зміною,
- збираючи плани, батьки мають підтвердження для себе, що вони виконують тяжку працю для зміни себе і свого життя,
- у випадку регресу, член сім'ї має підтвердження, що він вже здійснив багато речей завдяки попередній роботі, що він не починає з початку, завдяки чому йому легше буде повернутися на шлях змін,
- створюється документальний позитивний наратив біографії підопічних, який врівноважує те, що було досі (документи, які підтверджували виключно недоліки членів сім'ї).

Робочий план як документ дозволяє візуалізувати сфери подальшої роботи. Він надає відносинам формальний вимір, необхідний для дотримання принципів співпраці і верифікації виконання записів. Адже професіоналізм полягає у вмілому поєднанні бюрократичної схеми з особистою у методичній діяльності працівника соціальних служб⁴⁷.

Під час діагностики і планування можна скористатися компетенцією інших соціальних служб. Реалізація мультипрофесійного підходу вимагає наявності певних умов. Однією з основних є те, щоб усі учасники системи, усі її елементи – суб'єкти мали чітке спільне бачення спільної активності, яка ґрунтується на благо дитини й сім'ї, реалізується за допомогою різних і в той же час узгоджених дій, як своїх, так і дій сім'ї. Важливим принципом мультипрофесійної діяльності є зміцнення місцевих ресурсів, демонстрація позитивних ефектів співпраці, моніторинг заходів та їх регулярної оцінки. Взаємодія й інтеграція активності секторів – їх відділень і фахівців, має реалізовуватися на усіх рівнях – не лише на індивідуальному, тобто на рівні заходів «з» і «щодо» конкретної сім'ї (дитини), але теж на рівні локальних заходів⁴⁸. Метод роботи у мультипрофесійній групі спрямовано на інтеграцію розпорошених й індивідуалізованих дій окремих фахівців, зацікавлених вирішенням труднощів певної сім'ї. Друге питання стосується активної участі батьків у роботі такої групи, тобто сім'ю підготовлено до участі у групі, її запрошено на засідання групи, членів сім'ї закликають висловити свою думку та запропонувати свої рішення, що далі лягає в основу створення робочого плану. Слід запросити до співпраці також членів родини. Часто контакт асистента з дальшими родичами сім'ї, з якою він працює, може певним чином створити іншу картину цієї сім'ї. Родичі можуть знати інші й доволі важливі для усієї справи факти, які будуть необхідними для вирішення проблем сім'ї⁴⁹.

Слід зауважити, що участь сім'ї у такій зустрічі має багато переваг. Члени сім'ї мають можливість представити власну оцінку ситуації, а також генерувати рішення, оцінювати пропозиції інших соціальних служб, висловлювати власне бажання і готовність та описувати можливості використання запропонованих працівниками інституційних ресурсів⁵⁰. Сім'ю включено у роботу над зміною своєї ситуації, це вже робота «з» сім'єю, а не «на її користь».

⁴⁷ M. Granosik M., *Etyczne aspekty działania pedagoga społecznego*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna* t. 1, Wyd. PWN, Warszawa 2006; M. Granosik, *Profesjonalizacja zawodów społecznych*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna* t. 1, PWN, Warszawa 2006.

⁴⁸ E. Jarosz, *Ochrona dzieci przed krzywdzeniem. Perspektywa globalna i lokalna*. Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2008, s. 372.

⁴⁹ M. Świdarska, *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, цит. праця., s. 52.

⁵⁰ M. Mróz, I. Krasiejko, *Asystent rodziny w roli koordynatora zespołu interdyscyplinarnego*, „Praca Socjalna” 2011, nr 6, s. 63-80.

На зустрічах груп сім'я може почути, яку думку про неї мають представники соціальних служб, зауважити, що зазвичай ця оцінка відрізняється, що навіть, якщо працівники звертають увагу на дисфункціональну поведінку батьків, то це зумовлено турботою про сім'ю і дітей. Слід досить швидко перейти від розмов про проблеми до розмов про цілі, наприклад, задаючи питання «Що мало би бути замість...». Проведення зустрічі у присутності членів сім'ї сприяє зосередженню на пошуку рішень. Для представлення ситуації сім'ї кожному з членів засідання має бути передбачено пів години (кожен розповідає, як він бачить ситуацію сім'ї, починають батьки). Потім виділяється близько години на обговорення цілей і визначення заходів. Кожен з присутніх, також починаючи від батьків, пропонує, що він може зробити, аби покращити ситуацію сім'ї. Має бути близько 6 заходів на 2 тижні, у тому числі максимум 3 мають здійснювати батьки. Наприкінці зустрічі вже відомо, які заходи слід виконати, які можливості сім'ї та інституційні ресурси у нас є, щоб діти у сім'ї були у безпеці, а ситуація сім'ї покращилася. Добре б було, щоб зустріч вів асистент родини, який найчастіше буває у середовищі життя сім'ї, або координатор асистентів родини. Слід уважно сприймати так звану «мову зміни клієнта»⁵¹, тобто зауважувати, коли він висловлює бажання змін, здатність до змін, наводить причини для змін і зобов'язується до таких змін, та використовуючи мотиваційний діалог, підтримувати його у цьому рішенні та реалізації змін⁵². Якщо засідання групи веде асистент, це може допомогти в уникненні ситуації, що нагадує «суд» над сім'єю з переліком її помилок. Методи роботи асистента сприяють праці у дусі діалогу, побудові нарративу, який стосується змін, шляхом виокремлення ресурсів, цілей і рішень.

У ході зустрічі слід укласти протокол⁵³, копії якого мають отримати усі учасники, щоб мати змогу у будь-який момент нагадати собі, які дії вони мають здійснити у період між зустрічами. Наступну зустріч слід провести у період від 2 тижнів до місяця після попередньої. На ній сім'я і працівники установ наводять перелік здійснених заходів, оцінюють їхню ефективність і планують наступні дії.

Слід врахувати, що робота фахівців без участі сім'ї це радше діяльність «на користь» сім'ї, ніж «співпраця» з сім'єю, з такими її рисами як: інтервенціонізм (інструменталізація діяльності, відкидання власної волі, позбавлення суб'єктності), клієнтелізм (широкий вибір різноманітної грошової допомоги, яка забезпечує лиш деякі потреби або не відповідає цим потребам, натомість не мотивує клієнтів до фактичних змін у їхньому житті, призводить до претензійності й залежності від допомоги), поверховість (лиш вдавання соціальної роботи з сім'єю) та патологізація сприйняття сім'ї (трактування її через призму розладів та недоліків).

Етап IV. Діяльність – реалізація робочого плану з сім'єю.

Соціально-виховна робота з елементами терапії, яку здійснює асистент, може набирати різних форм і бути скерованою до батьків, дітей і всієї сім'ї.

Асистент родини має збагачувати поточні педагогічні знання батьків елементами наукових знань про виховання дітей і молоді. Ця діяльність називається поширенням педагогічних знань серед батьків. Вона полягає у наданні батькам знань про цілі, завдання,

⁵¹ D. B. Rosengren, *Rozwijanie umiejętności w Dialogu Motywującym. Podręcznik praktyka z ćwiczeniami*, Wyd. UJ, Kraków 2013, s. 136-138.

⁵² Szerzej: I. Krasiejko, *Asystent rodziny jako członek zespołu multiprofesjonalnego*, „Doradca w pomocy społecznej”, kwiecień 2015

⁵³ *Формуляр протоколу засідання мультипрофесійної групи* – у факультативних інструментах асистента родини.

зміст, методи, засоби й умови виховного процесу⁵⁴. Окрім цього, слід обговорювати проблеми, що стосуються гігієни, безпеки і здоров'я дітей, характерних етапів розвитку дітей, сімейного й опікунського права, вільного часу, профілактики залежностей. Шляхом надання різноманітної інформації і порад поширення педагогічних знань має сприяти підвищенню опікунсько-виховних вмінь батьків і рівня їхнього обмірковування виховної діяльності. Таке поширення педагогічних знань, яке здійснює асистент родини, слід трактувати не як передачу знань експертом у вигляді моралізаторства і повчання, а як нагоду для обміну інформацією про виховання взагалі, про виховання конкретної дитини у певній сім'ї, у певній сімейній ситуації, та нагоду до спільного пошуку вирішення виховних проблем. Винятком є сім'ї, де відбулося емоційне знущення над дітьми і необмежене порушення їх розвитку. Тоді асистент повинен у місці проживання сім'ї провести інтенсивний тренінг батьківських навиків. Метою такого тренінгу є допомогти батькам зрозуміти фізичні й емоційні потреби дітей, освоїти виховні практики, які сприяють розвитку і зміцненню зв'язків між ними і дітьми. Ці методи охоплюють консультації щодо розвитку, надання підтримки, моделювання, вправи для управління поведінкою дитини (з особливим акцентом на позитивну підтримку), встановлення справедливих правил та норм повсякденного життя дітей та когнітивну терапію позицій батьків, їх нереальних очікувань і порушеного сприйняття своїх дітей та власного життя⁵⁵. У випадку серйозних порушень, халатності чи навіть знущення над дітьми рекомендується одночасне проведення тренінгу з батьківських та суспільних навиків, зі зняття стресу й управління гнівом, робота з дітьми в осередках денної підтримки та подружня терапія. У ході роботи з батьками йдеться про спільне створення і використання батьками альтернативної поведінки по відношенню до попередніх неправильних дій щодо дітей⁵⁶. Якщо спостерігається недоїдання дітей, то батьків вчать належного годування немовлят і старших дітей та готування повноцінних страв. Також звертають увагу на формування належних відносин між матір'ю і дитиною та забезпечення харчування бідних сімей. До співпраці запрошують лікаря і медсестру та психолога (контроль ваги і розвитку).

Слід звернути увагу, що лиш пояснення батькам, що становить причину проблем і що вони не мають, а що мають зробити, тобто сама лиш порада, зазвичай є недостатніми. Батькам слід показати, що треба робити, як це робити і коли. Особливо на початку необхідним є моделювання, а потім контроль за діями батьків та їх обговорення. Часто батьки потребують практичної допомоги і підтримки у таких ніби простих речах, як що зготувати, що купити, як доглядати й опікуватися дітьми, як стимулювати їх розвиток. Асистування сім'ї, будучи діяльністю, яка ведеться у місці проживання сім'ї, дає дуже добрі можливості такої допомоги дитині і батькам.

Асистент родини має також вести освітню діяльність, яка полягає в інформуванні особи чи сім'ї про адміністративну діяльність різних установ, про їх адреси, номери телефонів, час праці, про час чергувань, про те, які документи слід подати, як заповнити формуляри. Окрім цього, слід повідомляти про процедури у рамках цих установ, наприклад, про учасників судового розгляду і як слід поводитися під час судового засідання. Ця форма методичної діяльності має забезпечити підопічним інформацію і вміння, необхідні для залагодження справ для сім'ї і дому та свідомого захисту своїх прав⁵⁷. При

⁵⁴ S. Kawula, *Pedagogizacja rodziców*, [w:] W. Pomykało, *Encyklopedia pedagogiczna*, Wyd. Fundacja Innowacja, Warszawa 1996, s. 581.

⁵⁵ D. Iwaniec, H. Seddon, *Interwencja w przypadkach emocjonalnego krzywdzenia dzieci i nieorganicznego zaburzenia rozwoju*, [w:] D. Iwaniec, J. Szmagalski (red.), *Zaburzenia rozwojowe dzieci krzywdzonych emocjonalnie*, Wyd. Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005, s. 115-141.

⁵⁶ Там же, s. 123-125.

⁵⁷ C. Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 1998, s. 183.

цьому слід пам'ятати, що передача знань щодо законодавчих та адміністративних норм, наприклад, критеріїв призначення сімейної, опікунської чи соціальної допомоги та пошуку рішень у ситуації безробіття, неповносправності, бездомності, насильства залишається у компетенції соціального працівника. Слід подбати про чіткий розподіл завдань між цими двома групами спеціалістів на території конкретного району.

Таким чином, асистент родини має не лише інформувати, а й супроводжувати клієнтів в офіційних установах, моделювати належну поведінку. Однак, він повинен потрохи самоусуватись, мотивуючи підопічного до активності і самостійності. Варто, щоб асистент поширював серед своїх сімей також інформацію про діяльність суспільно-культурних і спортивно-рекреаційних установ, заохочуючи дітей, молодь і дорослих долучитися до участі у них.

Окрім поданих вище, у цій таблиці наведено також інші способи діяльності асистента родини.

Таблиця № 3. Заходи асистента родини у сфері соціально-виховної роботи.

Одержувач послуги	Тип діяльності
заходи, скеровані до батьків	1) поширення серед батьків педагогічних знань щодо належного виховання й опіки над дітьми: а) передача інформації щодо належних батьківських підходів, способів комунікації, виховних методів, ознайомлення батьків з їхньою роллю по відношенню до дітей, демонстрація користі від створення позитивних зразків, доброго прикладу власної поведінки батьків, б) створення спільно з батьками кодексу поведінки, табличок нагород, тобто навчання батьків методів зміцнення і контролю поведінки дітей, що ґрунтується на поведінковій терапії, в) надання інформації про способи і місця проведення вільного часу з дітьми, спільна організація сімейних екскурсій і пікніків, шкільних поїздок для батьків і дітей, г) моделювання поведінки батьків щодо дітей – демонстрація під час контактів з сім'єю, як спокійно розмовляти з дітьми, як давати розпорядження і добиватися їх виконання, як допомагати дітям робити уроки, д) тренування виховних навиків та вмінь повсякденної організації, у тому числі розподілу обов'язків між членами сім'ї, е) заохочування до проявів любові до дітей, до обіймів, похвали дітей, нагородження, ж) мотивування батьків до піклування про освіту та розвиток дітей, до активної участі у шкільному житті дитини, до контролю шкільних успіхів дітей, демонстрація користі від відвідування дітьми школи, супровід у контактах з працівниками школи, організація безплатних додаткових занять, мотивування батьків записувати дітей на факультативні заняття, у дитячі табори повного часу і денні табори. з) у разі проявів у поведінці дитини загрозливих симптомів, мотивування батьків до діагностики рівня розвитку, потреб і можливостей, порушень розвитку і дисфункціональної поведінки дітей і молоді у психологічно-педагогічних осередках чи інших спеціалізованих закладах, и) інформування про те, як слід дбати про гігієну і здоров'я, запобігати таким хворобам і розладам як СНІД, туберкульоз, фетальний алкогольний синдром, перевірка, чи дітям проведено вакцинацію, медогляди, узгодження та супровід батьків під час візитів до сімейних лікарів і спеціалістів, терапевтів і реабілітологів, допомога у виконанні рекомендацій лікарів, усунуванні проявів хвороб, які спричинені недотриманням гігієни, к) консультації з питань вибору одягу дітей відповідно до пори року і забезпечення чистоти їх білизни та іншого одягу, л) демонстрація догляду немовлят, супровід матері у цій діяльності,

заходи, скеровані до батьків	м) надання інформації щодо принципів правильного харчування дітей і дорослих, супровід в укладенні списків покупок, навчання планування витрат, допомога у здійсненні покупок з навчанням вибору дешевих, здорових й ефективних продуктів, супровід при приготуванні їжі, пошук спонсорів для харчових наборів, інформування про соціальні їдальні, пункти видачі харчів, н) інформування про правила безпеки вдома, на вулиці, біля водойм тощо, мотивування встановити вдома запобіжники від малих дітей, дотримання принципів безпечних ігор, проведення обговорення небезпеки і правових наслідків, які впливають із залишення дітей без нагляду, пиятики батьків під час піклування про дітей, о) зміцнення і підтримка послідовності і цілеспрямованості батьків щодо дітей, п) конфронтація – демонстрація наслідків невідповідної поведінки батьків у вигляді порушеного розвитку дітей. 2) заходи з метою відновлення зв'язків між членами сім'ї, такі як: а) вислуховування, б) дозвіл на висловлення емоцій, в) проведення роз'яснювальних розмов, г) підтримка членів сім'ї у вираженні взаємних очікувань, д) підтримка членів сім'ї у пошуку рішень на принципах компромісу, е) моделювання комунікації між жінкою і чоловіком (асистентська пара), ж) медіація, з) мотивування брати участь у спеціалізованих консультаціях, подружній чи сімейній терапії, и) інформування про правові наслідки для особи, яка застосовує насильство. 3) консультації і тренінги у сфері ведення домашнього господарства і здійснення офіційних справ: а) тренінг з виконання домашніх робіт (прибирання, миття, готування, прання, провітрювання, прасування, ремонт тощо), б) заохочування батьків до систематичного виконання домашніх робіт; допомога у створенні графіку виконання домашніх обов'язків з розподілом серед членів сім'ї та допомога у його реалізації, в) супровід у пошуку послуг на користь дому і сім'ї (наприклад, пов'язаних з усуненням неполадок, ремонтом, усуванню шкідників – комах, гризунів), г) навчання оформлення різних офіційних документів, д) пояснення офіційних документів, наприклад, судових вироків, висновків психологічно-педагогічних осередків, е) звертання уваги членів сім'ї на ощадливе використання енергоносіїв,
---	--

	ж) тренінг з ведення бюджету, з) звертання уваги на систематичну сплату рахунків, допомога у написанні заяв щодо сплати боргу у розстрочку, и) моделювання, а потім проведення тренінгу залагодження справ в офіційних установах, закладах охорони здоров'я тощо. 4) професійні консультації: а) допомога в написанні заявок, б) мотивування до здобування освіти і працевлаштування, в) інформування про можливості додаткової освіти та пропозиції роботи, г) допомога в утриманні професійної роботи, зокрема, шляхом демонстрації цінності роботи, обговорення належної поведінки на робочому місці, здійснення оцінки ресурсів клієнтів. 5) методичні заходи, скеровані на підвищення внутрішньопсихічних та міжособистісних навиків батьків: а) допомога у переживанні емоцій, наприклад, після смерті дитини, вилучення дитини під прийомну опіку, зради чоловіка чи дружини, актів насильства, б) тренінг з використання Я-повідомлень, в) тренінг з асертивності, г) тренінг з контролю імпульсивної поведінки і заміни агресії. 6) демонстрація можливостей, розширення контактів з іншими, представництво: а) заохочення до участі у системних проектах, б) інформування про культурно-освітні, рекреаційні, спортивні заняття, в) мотивування до участі у групах самопомочі, г) демонстрація можливості використання різноманітних форм допомоги, інтеграції і суспільної інтеграції, у тому числі міжвідомчих і міжсекторальних, д) надання інформації та розширення знань щодо прав, якими володіють клієнти, е) представництво клієнтів у різних установах. 7) непрямі заходи, що полягають у: а) зв'язку з іншими працівниками соціальних служб, тобто періодичних контактах для обміну інформацією, що стосується сім'ї, або підтримки у ситуаціях, які загрожують безпеці дітей і вимагають корекційних засобів або втручання, б) координації мультипрофесійної діяльності, організації і проведенні зустрічі кількох спеціалістів, в) груповій роботі представників різних соціальних професій щодо допомоги кільком сім'ям, співпраці з організаціями підтримки сім'ї у багатьох площинах,
--	--

	г) консультації з більш досвідченим працівником чи фахівцем у певній галузі, наприклад, юристом, психологом.
заходи, скеровані до дітей	1) рання підтримка розвитку дітей дошкільного віку: а) проведення образотворчих ігор з метою стимулювання розвитку дрібної і великої моторики, зорового аналізу і синтезу, б) проведення рухливих ігор з метою розвитку дрібної і великої моторики, в) проведення логопедичних ігор з метою розвитку мовлення, зорового аналізу і синтезу, г) проведення інформаційних занять з метою навчити дитину працювати на комп'ютері і правильно використовувати Інтернет й освітні ігри, д) організація волонтерів з метою проведення занять з загального розвитку й у сфері стимуляції сенсорної інтеграції. 2) заходи з навчання та повторного навчання, метою яких є усунення дисбалансу у рівні знань та навиків дітей шкільного віку: а) забезпечення додаткового навчання з різних предметів, б) організація безплатних додаткових занять, в) мотивування до навчання, г) заохочення до участі у позашкільних заняттях, наприклад, в осередках денної підтримки. 3) консультації та інші заходи для дітей, які демонструють користь від їх активної участі у житті сім'ї: а) супровід у спільному творенні сімейних правил та їх дотриманні, б) мотивування спільно проводити вільний час, наприклад, гуляти, грати у настільні ігри, в) мотивування до виконання домашніх обов'язків, г) демонстрація потреби ділитися простором і предметами, якими володіє сім'я, д) створення і дотримання правил використання предметів, які належать дитині чи усій сім'ї, наприклад, використання комп'ютера, 4) виховні та мотивуючі заходи, які стимулюють належний емоційний розвиток дітей та формують їх соціалізацію: а) прояв до дітей інтересу, схвалення, турботи, б) похвала навіть за найдрібніші успіхи, в) емоційна підтримка під час та після складних ситуацій, таких як смерть матері, інформація про передачу під прийомну опіку, сімейні скандали, свідчення у суді, неприємні ситуації у школі та групі ровесників,

	г) загартовування та підтримка у пристосуванні до визначених принципів сімейного життя, які стосуються, наприклад, повернення додому, виконання домашніх завдань, взяття на себе домашніх обов'язків, належного спілкування з батьками, братами та сестрами, д) інформування про правила поведінки у суді та про відповідальність за дачу неправдивих свідчень, е) інформування про наслідки крадіжки у магазині, жебракування, вживання та торгівлю наркотиками, ж) допомога у вирішенні конфліктів між братами і сестрами, з) інформування про наслідки, до яких можуть призвести бійки, и) проведення дисциплінуючих розмов, які стосуються, зокрема, недоторканності особистих речей, таких як сумочка, гаманець матері, скарбничка брата чи сестри, крадіжок, недотримання встановлених раніше правил, к) заохочення до участі у соціотерапевтичних заняттях, які ведуться у школі, осередках, центрах денної підтримки. 5) заходи з популяризації здоров'я: а) передача інформації щодо належних харчових звичок та підтримка їх засвоєння дитиною, б) тренінг з гігієни, в) заохочення проводити час на свіжому повітрі, 6) профілактика залежностей: а) освіта про вплив алкоголю і наркотиків на розвиток організму, б) розмови про ризиковану поведінку.
заходи, скеровані до усієї сім'ї	1) розмови про майбутнє, якому надають перевагу члени сім'ї, їхні цілі, ресурси і дії, що забезпечують їх реалізацію, 2) укладання спільно з членами сім'ї робочих планів і підтримка у їх реалізації, 3) визначення принципів спільного сімейного життя, використання простору і предметів, які належать сім'ї, та повага до них, 4) заохочення до функціональної зміни умеблювання квартири, її прибирання і систематичного підтримання порядку, 5) допомога у визначенні принципів розподілу та виконання обов'язків на користь дому і сім'ї, 6) визначення можливостей і способів спільного проведення часу сім'єю, 7) допомога у вирішенні конфліктів, 8) супровід всієї сім'ї у різній повсякденній діяльності та особливих подіях у місця проживання та поза ним.

Джерело: власні дослідження⁵⁸

⁵⁸ I. Krasiejko, *Pedagogiczne aspekty pracy asystenta rodziny*, [w:] E. Kantowicz, M. Ciczowska-Giedziun, L. Willan-Horla (red.), *Wielowymiarowość wsparcia we współczesnej rodzinie polskiej*, Wyd. UWM, Olsztyn 2015.

Здійснюючи ці заходи, слід пам'ятати про принцип, що якщо працівник буде вести заходи у сфері соціально-виховної роботи, попри те, що підопічний володіє необхідними для покращення своєї ситуації знаннями і навиками, то це спричинить спротив або залежність від допомоги. Асистент має остерігатися самоуправства, маніпулювання і підміни понять. Лише у випадку роботи поза межами компетенції клієнта наявна потреба підтримувати його з зовнішніх джерел (компетенція інших осіб, у тому числі співмешканців клієнта, компетенція асистента й інших фахівців, компетенція інституційної системи тощо)*****.

Асистенти родини у рамках різних заходів з сім'єю і на її користь співпрацюють з працівниками інших установ.

Асистенти можуть коротко записувати здійснені ними заходи у «Карту роботи асистента із сім'єю»*****. Це факультативний документ. Його ведення забезпечує поточний запис заходів, здійснених із сім'єю і на її користь, та полегшує написання звітів.

Етап V. Періодична оцінка.

Через кожних кілька зустрічей асистент родини здійснює оцінку, яка слугує перевірці, чи здійснені ним і членами сім'ї заходи ведуть до досягнення передбачених цілей.

Чергова зустріч не має починатися від наказової перевірки виконання членами сім'ї заходів, записаних у робочому плані, оскільки це їх відштовхує і викликає спротив. Слід почати з оптимістичного питання: «Що покращилося від нашої минулої зустрічі?». І зачекати на висловлювання присутніх. Коли батьки чи діти розкажуть про події, то ймовірно легше буде зауважити позитивні зміни, бодай тому, що асистент їх оцінить. Лише після цього слід обговорювати позиції плану по порядку. Якщо член сім'ї не виконав якесь завдання, то замість того, щоб відразу висловлювати невдоволення, слід задати питання, чи він виконав щось інше, що наблизило його до поставленої мети, або чи ціль все ще важлива, або чи він потребує супроводу.

Письмову періодичну оцінку ситуації сім'ї***** слід укладати не рідше, ніж раз на 6 місяців, у формі звіту.

Періодичну оцінку слід оформлювати спільно з членами сім'ї, визначати, що вже зроблено, а що ще залишилося зробити, оновлювати робочий план. Копію слід залишити сім'ї. Це пробуджує мотивацію членів сім'ї, оскільки вони отримують інформацію, на якому саме етапі шляху до покращення ситуації вони перебувають.

Періодичну оцінку можна також здійснити у момент зустрічі мультипрофесійної групи. Варто її скликати передусім тоді, коли робота з сім'єю дає слабкі ефекти або відбувся регрес і треба мобілізувати наявні у сім'ї сили та скористатися з посиленої праці кількох спеціалістів з метою генерування нових ідей і моніторингу прогресу.

За нагоди спільної роботи, у тому числі на етапі верифікації ефективності діяльності клієнта, мають далі посилюватися відносини допомоги між асистентом та сім'єю. Моніторинг змін у сім'ї має відбуватися в атмосфері взаємоповаги, щирості, цінування особистості клієнта, відкривання його сильних сторін, обговорення побоювань, труднощів і підтримки надії. Лише такі умови сприятимуть відновленню віри у власні можливості і власну ефективність та відродженню відваги підопічних для ефективної діяльності, боротьби з безпорадністю і безсиллям. Критична оцінка, розчарування фахівця призведуть до протилежного наслідку.

***** Т. Świtek, *Ścieżki rozwiązań*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Kraków 2009, s. 63-64.

***** *Карта роботи асистента із сім'єю* – у факультативних інструментах.

***** *Формуляр Періодична оцінка ситуації сім'ї* – в обов'язкових інструментах асистента родини.

Робота асистентів родини також має проходити періодичний моніторинг й оцінку, щоб з'ясувати, чи є прогрес у побудові відносин асистент – члени сім'ї, наскільки ефективно асистент підтримує сім'ю в опіці та вихованні дітей і відновленні життєвої самостійності. Їх має здійснювати прямий керівник асистента або зовнішній консультант, який розуміється на тематиці асистування (наприклад, науковий працівник, експерт, що здійснює асистування в іншій установі). Ця оцінка має радше передбачати участь, а не проводитися з перспективи влади і знань. Вона має ґрунтуватися на тому, що асистент зробив із сім'єю, а якщо він зазнав невдачі, то які висновки на майбутнє можна з цього зробити для подальшої роботи з цією та з іншими сім'ями. Під час цієї оцінки слід як наголошувати на кваліфікації асистента, так і вказати можливі сфери для подальшого професійного зростання. Зустріч з метою оцінки має мати форму діалогу, дискусії. Вона має спонукати асистента бути мислячим практиком, обмірковувати, що і з якою метою він робить, і до яких наслідків призведе його діяльність з сім'єю. Слід врахувати кілька перспектив – асистента як особи, що безпосередньо працює з сім'єю, оцінювача як зовнішнього спостерігача та інших соціальних служб (наприклад, картину прогресу сім'ї на підставі даних, що містяться у звітах).

Така оцінка роботи асистента може також становити елемент загартовування його самого. Тоді він може побачити, чого він добився спільно з сім'ями, відчути сенс вкладеної праці. Коли хтось гляне на його діяльність збоку, це дасть йому більшу впевненість у наявній кваліфікації, а у випадку недоліків – дозволить отримати базу для вдосконалення своєї професійної майстерності.

Таблиця № 4. Сфери оцінки роботи асистента.

Сфера оцінки роботи асистента	Характеристика
зустрічі	▪ регулярність зустрічей, ▪ частота, ▪ пристосування частоти зустрічей до потреб певної сім'ї, ▪ зміст зустрічей (основні заходи: поширення педагогічних знань, соціальна робота, супровід членів сім'ї у виконанні повсякденної діяльності для сім'ї і дому, супровід під час візитів до різних установ, професійна активізація, емоційна підтримка, матеріальна допомога, зв'язок з іншими спеціалістами, корекційні дії, інші, які саме?), ▪ ступінь реалізації заходів, запланованих на цих зустрічах (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так)
відносини асистент родини – підопічні	▪ подолання можливого спротиву і налагодження відносин співпраці, ▪ рівень розуміння ролі асистента членами сім'ї ((високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так), ▪ визначення ролей у процесі зміни членами сім'ї (хто за які сфери діяльності відповідає), ▪ рівень щирості у відносинах асистент родини – підопічні (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так), ▪ рівень співпраці при створенні цілей і визначенні заходів та їх реалізації між асистентом родини й окремими членами сім'ї (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так), ▪ що діє? конструктивні стратегії побудови відносин з конкретною сім'єю,

	■ можливі труднощі у налагодженні і підтримці відносин.
зміни , що відбуваються у сім'ї	■ рівень реалізації плану роботи з сім'єю (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так), ■ вказівка сфер виховного середовища цієї сім'ї, де не потрібні вже подальші зміни, та тих, де рекомендується продовження роботи
ефективність діяльності самого асистента родини	■ рівень розуміння своєї ролі і завдань у роботі з сім'єю (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так), ■ рівень розвитку практичних навиків у сфері методичної роботи і розробка документації відповідно до її етапів (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так), ■ повнота і коректність ведення обов'язкової документації
ефективність діяльності установи, у якій працює асистент	■ рівень реагування на потреби асистента родини (наприклад, у сфері консультацій з сімейних питань, керівництва, спеціалізованих тренінгів щодо роботи з сім'єю, організації мультипрофесійної зустрічі з питань цієї сім'ї) (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так), ■ рівень реагування на потреби клієнта (високий, середній, низький, з обґрунтуванням, чому саме так).

Джерело: власна розробка на підставі: A. Dębska, *Asystowanie osobie bezdomnej i zagrożonej bezdomnością* ⁺⁺⁺⁺⁺

Етап VI. Завершення співпраці і заключна оцінка

Після досягнення запланованої зміни асистент родини відстежує її стабілізацію і готує сім'ю до завершення співпраці. У момент, коли батьки здійснили суттєві зміни у своєму житті, зокрема у сфері підвищення опікунсько-виховних навиків та створення безпечних і стимулюючих умов для розвитку своїх дітей, рекомендується, щоб асистент родини підтримував зв'язки з сім'єю, але потрохи самоусувався і закінчував відносини.

Частота зустрічей у цей період не має бути надто великою, щоб батьки мали шанс збудувати довіру до себе у цій ситуації ⁺⁺⁺⁺. У випадку деяких родин, які раніше не займалися своїми дітьми, асистенти родини можуть, виключно на цьому етапі, здійснити кілька візитів без попередження, щоб їхня установа була впевнена, що батьки розвинули навички належної турботи про дітей і систематично їх застосовують. Асистент спільно із сім'єю оцінює, чи батьки краще усвідомлюють свої власні ресурси, у тому числі відчують себе компетентними у ролі матері та батька, мають вищий рівень мотивації діяти на користь сім'ї та ведення домашнього господарства, і загалом відновили практичний підхід до життя.

У цей період ще можуть з'явитися поодинокі рецидиви старих звичок. У такому випадку, асистент родини допомагає зробити висновки з невдач і повернутися на шлях змін. Таким чином, асистент родини стежить за утриманням досягнутих ефектів, будує мережу підтримки паралельно до асистування, стежить за практичною стабільністю сім'ї, передбачає ситуації, які їй загрожують, та реагує у критичній ситуації ^{ssssssssssssssssss}.

⁺⁺⁺⁺ Загальний поділ на сфери взято з публікації: A. Dębska, *Asystowanie osobie bezdomnej i zagrożonej bezdomnością*, Agenda Bezdomności, www.bezdomnosc.org.pl [доступ 5.12.2015] і пристосовано до роботи асистента родини.

⁺⁺⁺⁺ Там же.

^{ssssssssssssssssss} Там же.

Наслідком соціально-виховної роботи з сім'єю має бути її практична самостійність, тобто набуття навиків пошуку вирішення труднощів, які наявні у житті, та стиль життя відповідно до соціальних норм, створення середовища життя, яке буде безпечним й оптимальним для розвитку дітей й інших залежних осіб.

До обов'язкових умов, які мають бути виконані, щоб зробити сім'ю самостійною, слід зарахувати: безпеку дітей (відсутність жорстокого поводження, сексуальної експлуатації, нехтування дітьми чи насильства у відносинах міждорослими), як мінімум на доброму рівні розвинуті опікунсько-виховні навички батьків (або опікунів дитини), ведення домашнього господарства, як мінімум добрі відносини у нуклеарній сім'ї, як мінімум обмеження вживання алкоголю опікунами дитини, тобто відсутність явища проблемного вживання алкоголю – нерегулярне вживання малої кількості алкоголю без пиятики, самостійність у вирішенні труднощів повсякденного життя та у реалізації різноманітних справ для дітей і дому, відчуття сили, власної гідності, впливу і контролю власного життя, вміння захищати свої права, визначати межі *****.

Наслідком роботи асистента є також зміна правової ситуації: батькам повертають повні батьківські права й скасовують нагляд інспектора. Окрім цього, батьки, вихователі, вчителі у школі та інші особи зауважують зміни у вигляді та поведінці дітей. Самі клієнти – батьки мають бути впевнені, що вони дадуть собі раду з утриманням досягнутих змін, що вже не потребують підтримки. Йдеться не про те, щоб усі проблеми клієнтів були вирішені, бо це неможливо. Найважливішим у роботі асистента родини є *загартування клієнтів*, що означає забезпечення їм інструментів для вирішення власних комплексів проблем. Окрім цього, клієнт має знати, де йому шукати допомоги, якщо він знову не зможе дати собі раду з проблемами. Додатковим, очікуваним показником є вихід родини з системи соціальної допомоги, тобто початок професійної роботи і відмова від використання допомоги сім'ям і соціальної допомоги. Проте це не завжди можливо (наприклад, у випадку самотнього батьківства, багатодітності, неповносправності, зокрема розумової відсталості чи психічних розладів батьків).

Завершення асистування трактується як припинення діяльності. Насправді це процес, який вимагає від асистента і сім'ї підготованого й обдуманого виходу з відносин. Якщо члени сім'ї вирішать, що вони є самостійними у задоволенні потреб дітей і своїх власних потреб, та у функціонуванні у суспільстві відповідно до прийнятих норм, то це найбільш оптимальне завершення відносин. Асистент має відчувати цей момент і почати пробуджувати у батьків впевненість, що вони володіють кваліфікаціями для самостійного життя, оскільки особи, які довго користувалися соціальною допомогою, мають схильність до залежності від різних форм допомоги і використання різних форм захисту, наприклад, пошуку нових проблем, регресу у навиках, які вже були на високому рівні ***** . У рамках цього етапу **асистент і сім'я** здійснять заключну оцінку, яка полягає у порівнянні змін, які відбулися у ситуації сім'ї між початком і завершенням методичної діяльності.

Корисні питання, які дозволяють клієнту оцінити зміни, які відбулися під час роботи з асистентом, для використання на цьому етапі:

Нехай 10 це місце, у якому Ви б хотіли, щоб було Ваше життя, а 1 це місце, де ми розпочали нашу співпрацю. Як би Ви сказали, де Ви тепер? Що вже є, про що Ви можете сказати, що є стільки... ,а не менше? Як думаєте, що б сказав соціальний працівник/куратор про Ваше місце? Які навички Ви розвинули, завдяки співпраці з

***** I. Krasiejko, A. Imielińska, *Efektywność asystentury rodziny na przykładzie badań realizowanych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”*, Wyd. MOPS w Gdyni, Gdynia 2011.

***** A. Dębska, *Asystowanie osobie bezdomnej i zagrożonej bezdomnością*, цит. праця.

асистентом? У чому Ви самі собі даєте раду? Хто з родичів чи знайомих може слугувати Вам підтримкою? До яких установ Ви можете звернутися за допомогою, якщо виникнуть труднощі?

Враховуючи загальну реалізацію усіх положень/заходів у робочому плані, за шкалою від 0 до 10, де 10 означає, що все виконано, а 0 – навпаки, то який бал Ви б собі виставили? Що вдалося зробити, що цей бал саме такий? Чим Ви найбільше задоволені?

Асистент обговорює з членами сім'ї їхній внесок у досягнення стабілізації життя та принципи контактів після дати припинення відносин. У випадку асистування сім'ї це період так званого моніторингу, який зазвичай триває близько 3 місяців, коли асистент і сім'я можуть періодично вступати у контакт у випадку появи яких-небудь труднощів у сім'ї. Моніторинг здійснюється також щодо окремих сімей за потреби, коли соціальні служби хочуть впевнитися, що батьки належним чином виконують свої обов'язки перед дітьми без інституційної підтримки.

У заключній оцінці окрім асистента і членів сім'ї мають брати участь також усі особи, які беруть участь у допомозі сім'ї.

Перед завершенням роботи з сім'єю важливо здійснити оцінку за 3 аспектами:

1. сім'ї – чи передбачені у плані роботи із сім'єю ефекти були досягнуті, якщо так, то завдяки яким діям сім'ї й асистента, якою є стійкість цих ефектів; якщо вони не були досягнуті, то чому; чи існують певні додаткові ефекти (не передбачені у робочому плані), які є результатом запуску змін у сім'ї,
2. асистента – які знання і навички здобув асистент у процесі підтримки цієї конкретної сім'ї, чи тип й інтенсивність заходів були відповідними, які сильні сторони продемонстрував працівник, чи були якісь помилки і які з них зроблено висновки на майбутнє,
3. роботи установи – на базі цього одиничного випадку сім'ї, якими є потреби сімей, які використовують асистування сім'ї, чи організація роботи в установі сприяла роботі з сім'єю, які зміни слід здійснити.

Варто зазначити, що завершення цих відносин асистування або/і завершення роботи з сім'єю шляхом асистування відбувається не лише тоді, коли цілі роботи конкретного асистента з сім'єю були досягнуті, але й з інших причин, таких як: відмова сім'ї, попри невиконання робочого плану, переїзд сім'ї до іншого населеного пункту, тимчасова перерва у фінансуванні асистування у цьому районі, звільнення асистента з роботи, зміна асистента родини на іншого.

Якщо сім'я сама звернулася до установи щодо підтримки асистента родини і вирішила відмовитися від його послуг, а з діагностики випливає, що причиною були тимчасові виховні проблеми і не було нехтування дітьми чи іншої форми насильства щодо дітей, то сім'я має право відмовитися без жодних наслідків для неї. Проте якщо заявку на асистування сім'ї подав суд і ця сім'я хоче відмовитися всупереч оцінці асистента і соціального працівника про відсутність підстав для її самостійного функціонування або на думку працівників діти потребують захисту – то про відмову сім'ї слід повідомити сімейний суд.

Завершальним кроком цього етапу є закриття документації і підготовка звіту – заключного звіту з виконаної роботи*****.

Відповідно до ст. 15 закону про підтримку сім'ї і систему прийомної опіки асистент веде ще підтримку сім'ї – моніторинг, що полягає у нерегулярних контактах з членами сім'ї з метою зміцнення змін у сім'ї.

***** *Формуляр заключного звіту – обов'язкові інструменти асистента родини.*

Слід пам'ятати, що асистент родини зобов'язаний вести роботу під час перебування дитини під прийомною опікою (під час очікування на судовий розгляд та якщо суд вирішить, що можливою є робота з батьками заради повернення дитини), так і після її повернення.

5. Підведення підсумків

Вважається, що асистенти родини здійснять швидкі і стійкі зміни у сім'ях, якщо використають у своїй діяльності усі можливі ресурси (власні ресурси підопічного, його сім'ї, найближчого оточення чи інших установ). Слід також врахувати, що при обмежених ресурсах сімей слід також зміцнювати інші інститути соціальної політики держави – ринку праці, освіти, житла чи служби охорони здоров'я. Адже ефективність заходів соціальної допомоги залежить від зовнішніх обставин, які визначають структурні фактори. Добре організоване соціальне середовище (у тому числі соціальна інфраструктура) й індивідуальні можливості підопічних та їхні сімейні ресурси становлять ключ до успіху, тобто до стійкої самостійності індивіда і його виведення з системи інституційної підтримки

Кожна сім'я, у тому числі з багатьма проблемами, має потенціал для змін. Слід зсередини змінювати її напрямки діяльності, одним зі способів власне і є асистування родини. Однак фахова підтримка сім'ї має бути багатопрофільною, міжвідомчою і міжсекторальною, вестися також у середовищі проживання сім'ї. Вона охоплює соціальну, медичну, психологічно-педагогічну й іншу допомогу, залежно від потреб сім'ї.

P. Trojanowski, I. Tworek, M. Wawrzyniak-Kostrowicka, *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin*, Wyd. Leader-Great Publishers, Łódź 2012, s.78-79.

Розділ II. ЦЕНТРИ ПІДТРИМКИ СІМЕЙ «КАРІТАС УКРАЇНИ» ЯК МОДЕЛЬ ІНТЕГРАЦІЇ

Дана частина є описом та представленням досвіду-напрацювань реалізованого проекту та не є науковою працею.

2.1. ЦЕНТРИ ПІДТРИМКИ СІМЕЙ «КАРІТАС УКРАЇНИ» ЯК МОДЕЛЬ ІНТЕГРАЦІЇ. ОПИС ПРОЕКТУ.

Проект «Створення Центру підтримки сім'ї в якості моделі для інтеграції ВПО і приймаючих громад в Україні» був втілений в 2017-2019 роках організаціями Карітас України та Caritas Polska. Проект співфінансовано в рамках польської співпраці у сфері розвитку Міністерства Закордонних Справ Республіки Польща.

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ ПРОЕКТУ

Завдання Центрів Підтримки Сімей (ЦПС / Family HUB): надання спеціалізованої підтримки, спрямованої на соціальну інтеграцію сімей ВПО та місцевого населення (у тому числі, дітей та літніх людей) і створення умов для реалізації різних видів допомоги.

Мета: підвищити рівень соціальної інтеграції (між ВПО та приймаючим місцевим населенням) шляхом створення спільної платформи для спілкування між особами:

- на горизонтальному рівні: ЦІЛІСНИЙ СУПРОВІД (ВПО і місцевих) РОДИН (включаючи також членів їх сімей, осіб, що постраждали від військового конфлікту), використовуючи спільні потреби: творче дозвілля, освіта, обмін інформацією та досвідом.
- на вертикальному рівні: між потребуючими сім'ями та працівниками проекту, де співробітники Карітасу допомагають родинам у створенні соціальних контактів, особливо з органами місцевого самоврядування, освітніми закладами, які допомагають і покращують соціальну адаптацію проводячи різного роду тренінги, зустрічі в групах, інтеграційні заходи і терапевтичні заняття.

Цільова аудиторія:

- сім'ї, які постраждали внаслідок військового конфлікту в Україні: родини вимушено-переміщених осіб (ВПО); родини учасників бойових дій (АТО/ООС); місцеві родини, потребуючі підтримки; педагоги та духовенство; лідери місцевих НУО та органів самоврядування.

Термін реалізації: травень 2017 – грудень 2019

Локалізація.

Опираючись на наявну ресурсну базу Карітасу, для реалізації проекту було обрано сім локацій на Сході та Заході України: Харків, Запоріжжя, Кривий Ріг і Кам'янське (Дніпропетровська область), Дрогобич, Івано-Франківськ та Коломия. Отже, окрім вибраних (чотири активних з шести) досвідчених з попереднього пілотного проекту Карітасів зі Сходу, було додано Західні Центри, які мали лишень досвід надання гуманітарної допомоги постраждалим внаслідок військового конфлікту у 2014 році. Після подій 2014 року, з огляду на загострення ситуації на Сході України, проектна допомога від міжнародних донорів на Захід України суттєво скоротилася. Львів та Київ свідомо були поза увагою партнерів з огляду на наявні та краще розвинені можливості і місцеві ініціативи для інтеграції у

локальну громаду. Наскільки успішним було рішення впроваджувати проект у вибраних Західних регіонах України, представимо більш докладно у частині «Виклики та досягнення». Тут варто додати, що усі осередки Карітасу окреслюють обсяг своєї діяльності не адміністративними кордонами областей чи районів, але єпархіальними. Так, для прикладу, Карітас Коломиї здійснює свою діяльність як в Івано-Франківській, так і в Чернівецькій областях.

Команда.

Впродовж реалізації проекту на різних етапах (модулях) з 2017 по 2019 рік у семи (а з 2018 року – шести) Центрах було задіяно від 50 до 43 працівників Карітасу, які безпосередньо надавали цілісний тривалий супровід потребуючим родинам, щороку 12 - 14 постійних волонтерів (як експертів, так і помічників) та 50 родин тьюторів. Мультифункційна команда сформована з таких фахівців: асистент родини, психолог, кейс-менеджер, тьютор, волонтер.

Асистенти родини здійснювали 6-місячний педагогічний супровід родин, модеруючи створення інтеграційного клімату та можливостей комунікації і допомоги завдяки різноманітному тематичному наповненню - ведення груп для родин бенефіціарів та інтеграційних заходів із залученням місцевої громади. Про те, якою має бути асистентура родини, було вичерпно висвітлено в попередньому розділі. Стосовно практичної адаптації та впровадження даної моделі супроводу Карітасом більше опишемо у другій половині цього розділу.

Доречним буде додати, що асистент родини – нова посада. На початковому етапі Проекту на цю посаду в Карітасі приймали осіб з педагогічною, психологічною освітою та осіб, які здобули спеціальність соціальна робота.

Безпосередньо у Проекті, асистент родини повинен був надавати психоемоційну підтримку, проводити аналіз та моніторинг ситуації, виконувати роль опікуна, радника, посередника, вихователя, який мотивує, координатора дій, направлених на допомогу сім'ї. Завдання охоплювали 4 напрямки: безпосередня праця з батьками; безпосередня праця з дітьми (в обох випадках сім'ї як з числа ВПО так і місцевого населення); непрямі дії, скеровані на допомогу дитині і сім'ї та організація власного робочого часу (у тому числі, методичні години).

Асистент родини у ЦПС при Карітасі проводив:

- групові тематичні заняття: діти; молодь; батьки: разом і окремо, матері або батьки; особи старшого віку; батьки-діти;
- супровід груп родин на виїздах/екскурсіях (за необхідності);
- інтеграційні заходи між ВПО та місцевим населенням.

Як вже зазначалося у попередньому розділі, основним завданням асистента родини є підтримка батьків у здійсненні ними опікунсько-виховної функції та розвиток учленів сім'ї навичок щодо вміння знаходити вирішення проблем. До інших завдань відносяться, зокрема: допомога родині у вирішенні соціальних, психологічних, педагогічних проблем, суспільна і професійна активізація та мотивування батьків і дітей скористатися іншими формами допомоги та інтеграції. Класично, один асистент може працювати максимум з 15 родинами в середовищі їх проживання, або в місці, яке вказала родина. В Проекті на одного асистента родини було 80 осіб (в середньому 30 родин) тривалістю супроводу у пів року та здебільшого місцем тематичних зустрічей-занять було приміщення Карітасу. Хоча, у пізніших роках реалізації проекту (2018, 2019) команда Центрів Підтримки Сімей, відповідаючи на потреби громади, дедалі частіше виходила зі своїми тематичними пропозиціями назовні.

Психологи - надавали індивідуальні консультації, проводили групову тематичну роботу та терапію. Психологи є невід'ємною складовою команди асистентів родини чи кейс-менеджерів у комплексному супроводі потребуючих родин. Також, психологи працювали з педагогами (вчителями, шкільними психологами, методистами, викладачами).

Спільне завдання для всіх працівників Проекту - супровід/допомога сім'ї з дітьми у вирішенні складної життєвої ситуації, використовуючи при цьому сильні сторони кожного з членів сім'ї, ресурси конкретної сім'ї, ресурси місцевих громад, а також установ.

Кейс-менеджери (у Центрах на Сході) вели 6-місячний соціальний супровід родини, створюючи умови для реалізації різних видів (у тому числі, матеріальної) наявної допомоги. Саме впровадження підходу «кейс-менеджменту» в роботі з внутрішньо переміщеними особами в громадських та державних установах є вже достатньо добре описаним завдяки програмі розвитку ООН в Україні за фінансової підтримки Уряду Японії. Передумовою цього нововведення в Україні стало те, що ВПО стикаються із цілою низкою соціальних та економічних проблем на нових територіях проживання, які потребують швидкого реагування. Нагальною є потреба в отриманні інформації та доступу до місцевих служб, які спрямовані на надання допомоги ВПО. Наявна ситуація актуалізувала необхідність запровадження підходу «ведення випадку» («кейс-менеджменту»), який передбачав оцінювання потреб конкретних ВПО, направлення до відповідних надавачів послуг і контроль за процесом їх надання. Такий інтегрований підхід дозволяв отримувати швидкий доступ до наявних послуг, підвищувати ефективність їх надання і забезпечувати безперервність підтримки ВПО.

Тутори (тьютори), - це родини опікунів-наставників з місцевої громади або колишніх бенефіціарів Карітасу, які вже віднайшли у собі сили та виявили бажання допомагати іншим родинам у потребі, таким, які актуально перебувають під інтеграційним супроводом працівників Карітасу. Здебільшого тьютори були задіяні в інтеграційних заходах, але також при роботі асистентів родини у волонтерському веденні тематичних груп та, що найбільш корисне з огляду на інтеграцію, – у особистій дружній підтримці деяких потребуючих родин. Так, підтримкою було і добре слово, але і корисна контактна інформація, чи навіть супровід до певної інституції або товаришення у спільному заході, відвідинах та відпочинку. Ключовим фактором допомоги виступало дружнє спілкування із місцевою родиною, чи родиною ВПО, яка вже адаптувалась на новому місці. Завдяки цьому спілкуванню відбувалося своєрідне впровадження та розширення горизонтів інтеграції у локальному середовищі.

Волонтери (у тому числі, запрошені експерти) допомагали асистентам родини та психологам провадити різні тематичні групи.

Сфери діяльності команди.

1. Праця з родинами – цілісний супровід сімей (ВПО, АТО, місцеві) через створення простору для комунікації (HUB) та фахової підтримки (асистування) родин.
2. Праця з духівництвом на Заході України у донесенні до приймаючих громад меседжів проекту: руйнування стереотипів, оголошення науки Церкви про цінність поваги гідності особи та прийняття.
3. Праця психологів з вчителями для покращення навичок педагогів та уникнення дискримінації серед учнів.
4. Ідентифікація (пошук та співпраця) партнерів на локальному та державних рівнях.

5. Зйомки фільму – життєвих історій, шляху інтеграції трьох вибраних сімей з Криму, Луганська та Донецька у Дрогобичі-Львові, Харкові та Запоріжжі відповідно.
6. Соціальний супровід родин методом Case-management.
7. Евалюація моделі, як компонент просування та заохочення впровадження концепції на локальному та державних рівнях.

Дані види діяльності мають сприяти інтеграції, подоланню стереотипізації та підвищенню солідарності між родинами на рівні локальних громад.

Впродовж дії проекту (від 5.2017 до 12.2019) Центрами було охоплено тривалим супроводом понад 4000 родин (12 500 осіб) і близько 28 000 бенефіціарів, задіяних у різних інтеграційних заходах та зустрічах.

Опис завдань

Завдання 1. Адаптація приміщень та підготовка персоналу в семи ЦПС

Завдання включало в себе адаптацію в межах кожного центру: підготовку приміщень для групових та індивідуальних зустрічей і придбання меблів, малогабаритного обладнання та відповідного технічного забезпечення. Адаптація поза межами центру - підготовка місця для дитячого майданчика у Кривому Розі та спортивного майданчика у Кам'янському.

Вишкіл нових працівників проекту та team-building для команд зі Сходу та Заходу України. Мета навчання – знайомство, обмін досвідом та напрацювання єдиних спільних для всіх стандартів праці згідно вимог Проекту.

Закупівля поточних витратних матеріалів для групових зустрічей: канцтоварів, матеріалів для прикладного мистецтва та майстер-класів, продуктів харчування, тематичних розвиваючих ігор та спортивного інвентарю для дітей та родин.

Інфраструктура ЦПС:

Центр повинен знаходитись в легко доступному і безпечному для людей з різними поглядами та можливостями місці.

Центр повинен мати принаймні одну кімнату виключно для потреб індивідуальних зустрічей-консультацій (дорослих, дітей, літніх людей, батьки-діти) та праці в групах.

Центр повинен мати кімнати - окремі кабінети для індивідуальної роботи психологів та кейс-менеджерів.

Центр повинен мати окремі кімнати для адміністрації – координатора та бухгалтера.

Завдання 2. Психосоціальна допомога сім'ям в семи ЦПС

Як вже зазначалося на початку розділу II, основною метою Проекту було підвищити рівень соціальної інтеграції (між ВПО та приймаючим місцевим населенням) шляхом створення спільної платформи для спілкування, порозуміння та прийняття між особами: спочатку в межах однієї родини, потім поміж родинами, учасниками проекту і в кінцевому форматі – між родинами, які отримали тривалий супровід та приймаючою спільнотою, у тому числі – різного роду інституціями, так би мовити, на зовні.

Надання спеціалізованої підтримки, спрямованої на соціальну інтеграцію сімей проявлялося передусім через тривалий супровід асистентів родини та психологів.

Завдання асистентів родини та психологів - створення та супровід груп, скерованих на покращення усвідомлення виконуваних соціальних ролей (батька/опікуна) і розвиток

навчально-виховних навиків; навчити давати собі раду у щоденних життєвих ситуаціях, використовуючи при цьому можливості та засоби всіх членів родини.

У кожному з Центрів спільним було в міру можливостей, максимальне охоплення усіх членів родини. Поділ в групах здійснювався в основному за віковим показником.

Так, типи груп (праця в групі) поділялись на: діти; молодь; дорослі; діти разом з батьками.

Тематичне наповнення групових занять:

- розвиваючі заняття для малят з мамами (вікова група до +3);
- розвиваючі заняття в групах для дітей з батьками/опікунами віком 4-6 років (окрім розвиваючих занять, тут вже впроваджувались елементи арт-терапії та підготовки до школи);
- розвиваючі та арт-заняття і майстер-класи для груп молодших та старших класів;
- розвиваючі та пізнавальні заняття для підлітків і молоді;
- пізнавальні зустрічі для подружніх пар (здебільшого групові майстер-класи психологів);
- розвиваючі та терапевтичні заняття і зустрічі для батьків (особливо різного типу зустрічі та майстер-класи для матерів, ТАТО-клуби для чоловіків);
- майстер-класи та організоване дозвілля для груп старших осіб – сеньорів (пенсіонерів).

Окрім праці з сім'ями в групах - підтримка для різних вікових і соціальних груп: діти, молодь, батьки-діти з числа ВПО та місцевих жителів, жертви війни, учасники АТО (для всіх) ЦПС заохочує проводити заняття, тренінги, групи, спрямовані на розвиток внутрішнього потенціалу, праці в групах та залучення цілої родини - згідно потреб кожного центру, але на тиждень – це мінімум 4 групи по 10 осіб для асистента родини і дві групи для психолога.

На Сході України було здійснено тематичні виїзди асистента родини і психологів для ведення груп в модульних містечках (тимчасового поселення ВПО) — щонайменше 1 раз на тиждень.

Щомісяця асистенти родини спільно з психологами організовували інтеграційні заходи для сімей ВПО та місцевих бенефіціарів проекту. Ці заходи не повинні були стати масштабними подіями на кшталт флеш-мобів чи парадів, але підсумком праці цілого місяця з бенефіціарами ЦПС. Тому, групи обмежувались до двадцяти осіб прямих бенефіціарів та додатково часом запрошених гостей чи представників ЗМІ. В 2017 році інтеграційні заходи носили виключно внутрішній характер і були спрямовані на користь бенефіціарів Проекту в приміщенні Карітасів. А вже з 2018 року, окрім приміщень Карітасів, команди Центрів Підтримки Сімей почали проводити інтеграційні заходи в інших місцях, виходячи назовні, до громади. З другої половини 2018 року, для проведення заходів, працівники Карітасу частіше почали використовувати приміщення чи території локальних партнерських організацій. Розвиток партнерської мережі є результатом співпраці з зацікавленими сторонами, здобутим у ході реалізації Проекту.

Кількісні показники/індикатори.

Кожен асистент родини мав супроводжувати чотири різних вікових групи бенефіціарів (діти, молодь, дорослі, батьки-діти) тривалістю по 1,5 години, в середньому 8 осіб у кожній групі, але не менше ніж 80 осіб впродовж 6 місяців.

Психолог проводив:

- індивідуальні консультації;
- терапевтичні групи для родин бенефіціарів;
- тематичні групи підтримки для вчителів;
- допомагає/товаришує Асистенту Родини (за потреби) в інтеграційних заходах.

Кількісні показники/індикатори для кожного психолога:

Індивідуальні консультації тривали: 45 хв - 1 год. Для подружніх пар 1-1,5 год. Групові консультації (ведення групи) триває 1-2 год.

Індивідуальні консультації: діти, молодь, дорослі, батьки-діти.

Індивідуальні консультації (рахується як індивідуально для однієї особи, подружньої пари, чи - з членами родини): 4 консультації в день (окрім випадків, коли ведеться групова робота) впродовж 5 робочих днів у тиждень. Разом, в середньому 16-18 індивідуальних консультацій на тиждень.

Групові консультації.

На тиждень - 2 групові консультації по 2 години кожна.

Рекомендовано створення різних типів груп: або всі члени родини або група осіб, участь в якій покращить ситуацію в родині. Група, яку супроводжує психолог складається в середньому з 8 осіб, де тематичний цикл зазвичай триває 12 зустрічей з регулярністю один раз на тиждень. Проте, регулярність зустрічей могла змінюватись і залежала від типу групи та місця проведення. Кожен психолог впродовж року мав провести 6-8 тематичних циклів групової сесії.

Праця психологів з вчителями.

Групи підтримки педагогів (у тому, шкільних психологів) - раз на тиждень або в форматі семінарів – впродовж дня-двох, раз на місяць. Можна було обрати одну або декілька шкіл (тоді такі зустрічі відбувалися рідше) - в залежності від потреб і можливостей Центру. Праця з вчителями важлива з огляду на якісну підготовку педагогів, як уникнути самим емоційного та професійного вигорання з одного боку та знайти правильний підхід до учнів, не виділяючи їх з групи і не ділячи на категорії (ВПО, АТО, інші потребуючі), тим самим уникаючи стигматизації. Також, інвестуючи час у підвищення якості працездатності педагогів, ми отримували тим самим посередньо більші якісні та кількісні показники вже у безпосередній їх роботі з учнями.

Алгоритм налагодження робочого процесу наступний: локальний координатор визначав школи, що зацікавлені у співпраці та відкриті до потреб ВПО і дітей з сімей ВПО. Після виконання певних формальностей, психологи працювали з вчителями методом фокус-групи. Одночасно вчителі змогли скеровувати виявлені важкі випадки (родини) в осередок Карітасу. Кількість груп залежала від кількості вчителів, які готові виконувати таку працю.

Інтеграційні заходи (проводили асистент родини спільно з психологом):

Кожен ЦПС організовував по одному інтеграційному заходу кожного місяця, тобто 72 заходи в рік *^{*****}.

Заплановано, що в кожному заході приймало участь мінімум 20 осіб.

Отже, мінімальна кількість бенефіціарів, які заплановано мали б взяти участь в інтеграційних заходах впродовж року становила б 1440 осіб.

Для порівняння з досвідом, здебільшого кількість учасників таких заходів була більшою. Наприклад, у 2018 році вона становила 4851 осіб при 127 таких заходах.

Волонтери

Заплановано було залучення до волонтерської допомоги мінімум по 2 особи на Центр (по 25% від задіяного часу штатних працівників?).

Найчастіше це були соціальні працівники або інші особи, які мають відповідну освіту для здійснення допомоги (ведення тематичних груп) або виконання завдань відпо відно до потреб Центру. Дедалі частіше волонтерами ставали самі бенефіціари з числа родин-тutorів, а також запрошені експерти.

***** ЦПС у м. Кривий Ріг працював тільки у 2017 році. Надалі діяльність буда припинена . З 2018 по 2019 роки працювали шість ЦПС.

Графік роботи Центру та працівників.

Важливим було те, що Центр має бути відкритий та доступний для людей у потребі. Тому, окрім загально прийнятих робочих годин з 9:00 до 18:00 з понеділка по п'ятницю, кожен Центр мав індивідуальний графік. Так, наприклад, щоби охопити більшу кількість членів родин, деякі Центри обрали графік з вівторка по суботу. Інші працювали з 12:00 до 20:00, пропонуючи дорослим тематичні групи у вечірній час. Інтеграційні заходи також зазвичай відбувалися у вихідні або в офіційні дні державних чи релігійних свят. Кількість оплачуваних робочих годин при тому зберігалася у межі 160 годин на місяць. Решта – волонтерський вклад працівників (здебільшого під час інтеграційних заходів та виїздів).

Загально було прийнято, що асистенти родини та психологи працюють з бенефіціарами по 6 годин на день, а 2 години присвячуються особистій методичній праці. Проте, у ході роботи деякі Центри вирішили виділити окремий день на методичну роботу.

У 2018 році з огляду на нагальну потребу, була впроваджена обов'язкова для психологів супервізія.

Сімейні інтеграційні виїзди ВПО зі Сходу на Захід України

Досвід сімейних інтеграційних виїздів був отриманий автором Проекту у студентські роки. Заходи, саме в такій формі, є доволі інноваційними та унікальними, тож використаємо опис моделі з викликами та досягненнями у цій частині.

З досвіду існування проекту в 2016 році виявилось, що такі виїзди не просто актуальні, а необхідні як важливий інтеграційний чинник, що долає взаємні стереотипи. Даний тип виїздів цілими родинами зі Сходу до приймаючих родин на Заході, на противагу дитячих таборів – це нагода пізнати реальний образ цілої України через творення платформи особистісного спілкування для тих, хто раніше не мав можливості відвідати віддалені регіони України.

На початках планувалися виїзди з Харкова та Запоріжжя до Дрогобича і Коломиї.

Групи сімей зі Сходу України у супроводі асистента родини та психолога мали відвідати родини на Заході України. Мандрівка тривала приблизно 10 днів (разом з дорогою в обидві сторони).

Перші 4 дні сім'ї жили в приймаючих сім'ях місцевих мешканців, пізнаючи їх стиль життя, звичаї і т.п. Для інтеграційного та терапевтичного ефекту важливо, щоби такі відвідини не були типовим проявом урочистого, моментами театралізованого приймання гостей з традиційним застіллям з боку приймаючих та здебільшого пасивністю з боку відвідувачів. Ключовим елементом є залучення (звісно, що на міру можливостей) родин, які приїхали до побутового щоденного життя родини. Отже, миючи спільно посуд, можливо, допомагаючи дитині робити домашні завдання, чи спільно бавлячись з дітьми, йдучи на побутовими покупками, чи в неділю до церкви, а потім спільно сісти до родинного столу, природньо створюється атмосфера взаємопідтримки, довіри та нагода для спілкування, пізнання та обміну досвідом. Опісля проживання в сім'ях, наступні 3 дні Карітас здебільшого реалізовував культурно-туристичну програму, заплановану на місці. Хоча були в програмі і елементи психологічного тренінгу, чи духовних реколекційних наук-роздумів. Цікавим було те, що й опісля проживання в родинах, ті власне приймаючі родини далі товаришували, як вони вже часто казали «своїм» у подальшій програмі Карітасу.

Кількість виїздів на Схід:

Два вибрані ЦПС зі Сходу реалізують по 4 виїзди на Захід України тривалістю 9-10 днів – заплановано 8 виїздів для 20 осіб (приблизно 5 родин) за виїзд, понад 160 осіб в рік. Первинно це завдання було заплановано в Проекті, але не підтримано Польськими

партнерами. Кошти на реалізацію даних поїздок локальні Центри знайшли з власних джерел.

В межах Проекту вдалося налагодити лінію співпраці лише між Центрами Запоріжжя та Коломиї. Проте за цим позитивним прикладом, керівництву Карітасу України вдалося знайти додаткові кошти від інших донорів, завдяки чому постав окремий проект, де вже реалізовані такі виїзди регулярно з Запоріжжя, Маріуполя та Одеси до Коломиї, Дрогобича та Івано-Франківська.

Праця з духовенством на Заході України

Ще одним з видів багатовекторної діяльності Проекту була праця з духовенством на Заході України. Локації були прив'язані до Єпархій УГКЦ з Центрами в осередках Карітасів у Дрогобичі, Івано-Франківську та Коломиї.

Відомим є факт збереження авторитету духовних осіб на територіях, де не зважаючи на гоніння під час радянського режиму, вдалося зберегти віру та традиції. Надалі, в багатьох випадках саме від позиції парафіяльного священика залежить донесення інформації та формування думки локальної громади. В нинішніх реаліях в Україні духовні особи мають великий вплив на розвиток суспільства і стають місцевими лідерами.

Мета таких зустрічей – нагадати духовенству, що соціальна місія Церкви — “відігравати роль відкритих дверей для всіх потребуючих і тих, хто шукає захисту”, а не плекання стереотипів.

В Єпархіях на Заході України, де реалізовувався проект (Самбірсько-Дрогобицькій, Івано-Франківській і Коломийсько-Чернівецькій) є близько 20 деканатів, приблизно 200-300 священиків в одній Єпархії, тобто 600-800 священиків на території трьох Єпархій. Важливим кроком було отримати схвалення та благословення діяльності проекту Карітасу від місцевих єпископів.

Засоби, які використовувались, щоб донести завдання проекту священикам:

- зустрічі раз на місяць на рівні деканату або під час інших зустрічей, які організовує єпископ;

- засідання Комісії УГКЦ у справах родини;

- засідання соціальної комісії, під час якої буде розглядатися тема інтеграції ВПО;

- особисті контакти священиків-директорів локальних Карітасів.

У 2017 році відбулася ідентифікація (також через зустрічі) тих священиків, які займають активну відкриту позицію та готові до співпраці. Далі, отці були відповідальні за проведення тематичних зустрічей на парафіях для вірян з метою пробудження духу солідарності серед місцевої громади та виявлення локальних лідерів, котрі стануть помічниками для подальшої практичної співпраці.

Були запропоновані наступні теми:

- а) ВПО – загроза чи шанс?
- б) вчення Церкви про міграцію та біженців;
- в) досвід Карітасу в наданні допомоги ВПО і висвітлення їхніх потреб;
- г) подолання стереотипів, часто з представленням живих життєвих історій самими переселенцями;
- д) можливі виклики місцевої спільноти, пов'язані з інкультурацією та інтеграцією;
- е) як практично допомогти сім'ям ВПО інтегруватися у спільноту на місцевому рівні.

Очікувалося, що щонайменше 15%, тобто приблизно 100 священиків зацікавляться цією проблематикою і використають отриману інформацію, яку передадуть парафіяльним спільнотам і людям з-поза межами парафії через:

- проповіді, катехизи,

- зустрічі різних рухів/спільнот і парафіяльних лідерів, а також міста/села
- через друковане слово, соціальні мережі, чи ЗМІ.

Відповідальні особи – локальний координатор і місцевий директор Карітасу, як священник на рівні деканату. З досвіду певної ментальної особливості в Україні, світським особам ще важко здобути такий авторитет, щоби провадити заняття для священників. Тому, з огляду на той факт, підтримкою для координаторів є директори локальних Карітасів, які будучи самі священиками були відповідальними за контакти з духовенством.

Планувалось, що в кожній єпархії пройде 6 зустрічей з духовенством (одна зустріч на два місяці).

Разом: 18 зустрічей зі священиками в кожному з трьох Карітасів Західної України впродовж року.

Для прикладу, зі зведеної статистики за 2018 рік:

- відбулося 39 зустрічей зі священиками (з 18 запланованих).
 - священики провели 145 зустрічей з вірянами та лідерами на парафіях в кількості 10 246 осіб.
- Як бачимо, кількісний потенціал справді вражає. Питання, чи посіяне зерно дасть плоди (скільки і коли) залишається актуальним, як і в відомій притчі про сіяча.

Ідентифікація зацікавлених сторін

У загальній структурі Проекту окремим доповнюючим завданням для локальних координаторів було здійснення ідентифікації, пошуку потенційних партнерів. Важливо, щоби паралельно із щоденною практичною роботою команди Центрів, локальні координатори створювали своєрідну мережу солідарності між різними організаціями у місті чи регіоні, спрямувавши спільні зусилля для кращої можливості інтеграції цільової аудиторії. Також, передбачалося, що частина партнерських контактів залишиться актуальною і після фінансування Проекту, а отже, можна буде говорити про своєрідну адвокацію та сталість у наданні послуг. Окремо, такі зустрічі слугували як реклама (промоція) заходів Проекту, в тому числі, місцевих ініціатив та висвітленню викликів і позитивних прикладів інтеграції, водночас формуючи громадську думку локальних спільнот.

В першому році реалізації проекту (2017 р.) відбулася ідентифікація потенційних партнерів, збір інформації про діяльність і відповідальні центри місцевого самоврядування, державні установи і центри місцевого самоврядування, різні служби допомоги, навчальні центри, недержавні організації, ЗМІ.

Потенційними зацікавленими сторонами були визначені:

- органи державного самоврядування, міських, районних та обласних рівнів для локальних рівнів. Для національного рівня - відповідні міністерства та комітети: соціальної політики, освіти, охорони здоров'я, з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб;
- керівні органи Церковної влади, зокрема на базі структури УГКЦ;
- державні Центри соціальної служби для дітей, сімей та молоді;
- державні Центри соціального захисту та Центри зайнятості;
- навчальні заклади: садки, школи, професійні училища, ВУЗи;
- служби надзвичайного реагування – поліція, служба здоров'я, служба у справах неповнолітніх;
- НУО, що займаються підтримкою дітей та родин (зокрема спілки родин ВПО, АТО, багатодітних, прийомних сімей та сімей, де є дітки з особливими потребами);
- спортивні та культурно-мистецькі заклади – театри, музеї, виставки;
- рекреаційні (відпочинкові) заклади, а також: кав'ярні та піцерії;
- місцеві ЗМІ

Як приклади для створення плідної співпраці на місцевому рівні було запропоновано:

1. В загальному: побудова та підтримка постійних контактів (раз на тиждень або місяць залежно від специфіки зацікавлених сторін) з тими установами, які проявляють зацікавленість, відкритість та готовність до співпраці.

2. Стосовно представників державного сектору надання допомоги – цільове перенаправлення бенефіціарів, з гарантією, що вони будуть прийняті чиновниками (тісна співпраця з кейс-менеджерами), але водночас і перенаправлення зі структур державної соціальної допомоги/служб до Карітасу.

3. Об'єкти культурного призначення, спортивні і рекреаційні заклади – театри, музеї, виставки, спортивні групи, кафе могли послужити, роблячи знижки або навіть надаючи безкоштовно деякі послуги сім'ям бенефіціарів (багато з них відмовляє собі в заходах, що сприяють власному культурному розвитку або не може цікаво провести час з родиною через брак фінансів).

4. В об'єктивному і постійному висвітленні проблематики ВПО (стану та їх потреб) дуже важливою є роль місцевих ЗМІ. Рекомендовано було нав'язати контакти з конкретними журналістами. Підґрунтям для цього могло стати створення постійної колонки в пресі або радіопрограма, присвячена проблематиці ВПО, особливо реальні історії з життя ВПО, їх досвід адаптації у новому середовищі.

5. Залучення НУО, релігійних чи комерційних установ, потенціалу громади в поточну діяльність Проекту або перенаправлення (бенефіціарів) до них (якщо виявлені послуги, виходять поза рамки діяльності Проекту) слугували зміцненню інтеграційного ефекту завдяки залученню потенціалу місцевої приймаючої спільноти.

Для команд – важливою була здатність використовувати Action-research – тобто вміння бути готовими змінити тип і форми реалізованої допомоги або стилю співпраці після зустрічей з групою експертів-евалюаторів Карітасу України на чолі з др габ. Оксаною Іванковою-Стецюк, яка відвідувала щороку ЦПС у робочому порядку для проведення дослідження з евалюації Проекту.

Відповідальні особи.

Так як вище названі контакти вимагають певного рівня, так званого соціального статусу, то відповідальними за них мали бути локальні координатори та місцеві директори-отці. На національному рівні Карітасу України відповідальними за контакти з владою в Києві були: програмний менеджер (у 2019 ця посада розділилась на Програмного Директора та Директора з Адвокації та Лобізму), координатор проекту і експерт з евалюації (оцінювання).

Алгоритм дії: передбачалось, що локальний координатор раз на тиждень буде відвідувати вибрані інституції (центри, заклади), з метою налагодження контактів, презентації діяльності в рамках Проекту, ідентифікуючи місцевих лідерів для майбутньої партнерської співпраці.

Кількість зустрічей на державному місцевому рівні – раз на місяць, а на центральному - раз на квартал: ці зустрічі слід було зробити постійними, щоби Карітас зміг виступити дієвим адвокатом, а важливість виклику інтеграції ВПО була донесена на різних рівнях у суспільстві.

Статистично, опираючись на «екваторні» дані 2018 року (за 12 місяців), ці кількісні показники у 6 ЦПС можна представити наступним чином:

Ідентифікація та пошук інтересантів (партнерів)	Заплановано	Фактично відбулося
Зустрічей з місцевою владою	72	153
Зустрічей на національному рівні	4	6
Загальних зустрічей (НУО, спорт, культура, бізнес, освіта)	288	348
РАЗОМ проведених зустрічей	360	507
Підписано меморандумів про співпрацю	60	82

Створення фільму

В рамках асистування родинам бенефіціарів працівниками ЦПС було запрошено три сім'ї, які погодились взяти участь у зйомках фільму про їх долю на шляху інтеграції.

Розподіл-вибір по локаціях виглядав наступним чином: ЦПС у Харкові запросив багатодітну родину з Луганської області, ЦПС Запоріжжя - родину з Донецької області, ЦПС у Дрогобичі - родину кримських татар.

Жанр фільму - success story (історія успіху) і life-story (життєва історія).

Сюжет фільму: власний шлях розвитку (життєвої історії) та інтеграція сім'ї у нове середовище за допомогою супроводу команди ЦПС локального Карітасу з висвітленням роботи Проекту, ситуації у локальній приймаючій спільноті впродовж трьох років. Перший рік представляв знайомство з родиною та їх історію вимушеного переселення. Другий рік представляв будні на новому місці водночас із щоденними викликами та активностями/діяльністю сімей. Третій рік показав вже досягнення членів родини. В усіх серіях присутні коментарі працівників, які безпосередньо здійснювали супровід вибраних сімей. В загальному було знято три короткі серії з кожного року тривалістю по 4-6 хвилин кожна. Також, наприкінці Проекту змонтовано короткометражний фільм тривалістю у 20 хвилин, який об'єднує усі сюжети та впроваджує режисерські вставки, так звана directors-cut версія.

Метою зйомок такого тривалого у часі фільму було створити оглядовий матеріал, який покаже динаміку соціальної інтеграції конкретних сімей. Інтеграція саме як процес і зусилля насамперед у власній родині (змагаючись з щоденними викликами) з однієї сторони так і підтримка локальної спільноти: громади, працівників Карітасу та інших інституцій.

Розуміємо, що висвітлення соціальної проблематики у світлі життєвих історій, позбавлених сенсаційного характеру, не матиме комерційного успіху від кількості переглядів, проте сподіваємось на розголос через показ цього фільму по телебаченню, на фестивалях, чи в мережі Інтернет. Також, відбулася передача фільму партнерам Проекту: державним та церковним установам, лідерам НУО, представникам ЗМІ як місцевого, так і обласного та національного рівнів.

Завдання 3. Соціальний супровід, за методом case-management

Кейс-менеджер (case-manager) - це фахівець з соціальної роботи, який застосовує в роботі підхід індивідуального «ведення випадку» («кейс-менеджменту»). Кейс-менеджмент передбачає ідентифікацію потреб конкретних потребуючих, соціальний супровід та направлення до відповідних надавачів послуг і контроль за процесом їх надання.

Кейс-менеджери працюють з бенефіціарами безпосередньо 6 годин на день, а 2 год відведено для методичної праці.

Обов'язки:

- веде визначену кількість випадків-кейсів сімей бенефіціарів впродовж певного часу, здебільшого піврічним терміном;

- за потреби, скеровує потребуючих до асистента родини і психолога, щоб покращити результат різносторонньої цілісної допомоги родині.

Кількість виконавців: 6 соціальних працівників в трьох Центрах на Сході України (Харків, Запоріжжя, Кам'янське).

Кожний соціальний працівник впродовж року веде - 60 кейсів/випадки (родини/особи).

У описі Проекту передбачалось, що саме кейс-менеджери в Центрах на Сході відповідальні за пошук так званих родин ТУТОРІВ. **Тьюторинг** (Тьюторство) - опікунство/наставництво – місцевої родини, яка погодиться безплатно підтримувати родину ВПО. З тьюторством автор Проекту зустрівся в Польщі, ще двадцять років тому, коли родини, приналежні до релігійного руху «Святої Родини» здійснювали солідарну взаємопідтримку за прикладом наставництва, здебільшого на самому простому рівні (інформативно-емоційної підтримки, розради, поради та практичного товаришення, чи допомоги у вирішенні побутових проблем), тим самим інтегруючи їх у своїх локальних спільнотах.

Згідно опису Проекту очікувалось, що кожний кейс-менеджер залучить приблизно 5 таких родин впродовж 6 місяців, тобто разом щороку в Карітасі мало бути по нових 35 родин тьюторів. Більше про досягнення тьюторства у Проекті опишемо у частині аналізу викликів та досягнень. Варто лиш зазначити, що **тьюторство** стало важливим інтеграційним нововведенням, про що також свідчать результати досліджень проведених експертною командою евалюаторів у 2018 та 2019 роках.

Завдання № 4. Евалюація діяльності Центрів Підтримки Сім'ї

Висновки і рекомендації як результат евалюації Проекту розгорнуто подані у розділі III цього видання. Тут доречно буде згадати загальний опис.

Тривалість: травень 2017 – грудень 2019 (впродовж усієї реалізації Проекту)

Місце: 7 осередків на Заході та Сході України: Харків, Запоріжжя, Кам'янське, Коломия, Дрогобич, Івано-Франківськ та Кривий Ріг (останній – тільки у 2017р.).

В рамках Проекту було проведено евалюаційне дослідження, щоби визначити на різних динаміку, доцільність, потрібність та ефективність застосування і перспектив подальшого розвитку пропонованої моделі.

Мета Евалюації:

- оцінка діяльності ЦПС в контексті підтримки інтеграції обидвох груп (ВПО та місцевого населення), а також системи інфраструктури та соціальних послуг в Україні;

- ідентифікація показників покращення соціальної інтеграції ВПО в межах приймаючих громад;

- визначити, наскільки завдяки діяльності ЦПС в локальному середовищі покращиться доступ до соціальної інфраструктури.

Цілі евалюації полягали у тому, щоби визначити:

- наскільки ЦПС згідно до своїх завдань реалізує інтеграційну політику цільових груп,
- наскільки ЦПС допомагає родинам,
- як ЦПС співпрацює з іншими зацікавленими сторонами створюючи карту-схему отримання допомоги.

Евалюаційна оцінка не передбачала дослідження Проекту як такого, чи визначення, яких результатів досягнуто. Дослідження передбачало використання кількісних та якісних показників для отримання якнайдетальніших даних. Було враховано також польський досвід комплексного підходу у справі допомоги сім'ї.

З огляду на специфіку Проекту, підібрано такі три методи/техніки оцінювання:

1) Пре-анкетування (засіб, що використовується: опитувальник анкети – її застосовуватимуть в двох групах. Перша група – бенефіціари з числа ВПО і місцеві жителі (опитування 20% всіх бенефіціарів в кожному з ЦПС в 7 центрах). Анкета дозволить зібрати потреби ВПО і місцевих в контексті інтеграції і підтримки окремих членів родини. Друга група – працівники соціальних служб та інші зацікавлені сторони, яких визначатиме Карітас України. Завдання анкети – виявлення співпраці з Карітас.

2) Групове інтерв'ю (фокус групова дискусія) - 2 види ФГД осіб задіяних в проекті:

- а) працівники Карітас: локальний координатор, психологи, соціальний працівник;
- б) представники місцевих громад і ВПО.

Використання цього методу дослідження має на меті оцінку необхідності існування ЦПС і які для цього потрібні умови.

3) Пост-анкетування – з усіма прямими працівниками проекту. Метою анкетування було узагальнити сильні та слабкі сторони кожного етапу Проекту, окреслити ті сфери проектної діяльності, які потребують корекції, встановити динаміку розвитку, перспективи впровадження результатів Проекту на локальному та національному рівнях.

Кількість виконавців проекту: команда експертів, 1 менеджер програми (в 2019 р. – директор Департаменту Адвокації і Лобізму Карітасу України), 1 національний координатор (менеджер проекту) від Карітасу України.

Кожного року (2017, 2018, 2019) було проведене таке дослідження-оцінювання, а кінцеві результати та рекомендації передані Карітасу України та Карітасу Польщі. Вони слугуватимуть підготовці моделі і запровадженню змін у діяльність ЦПС.

З цих напрацювань, зокрема, і постала дана публікація з евалюації моделі.

Порівняльний аналіз результатів за прикладом 2018 року^{***}**
– очікуваних/запланованих та практично реалізованих завдань

ДІЯЛЬНІСТЬ	ЗАПЛАНОВАНО	РЕАЛІЗОВАНО
Інтеграційні заходи (1 в місяць x 6 ЦПС x 12 місяців)	72 заходів для 2720 осіб	127 заходів для 4851 осіб
Супровід-підтримка Асистентами Родини (Групові тематичні заняття, тривалість супроводу для 1 родини впродовж періоду 6 місяців)	1280 осіб	3143 осіб

^{*****} На момент підготовки публікації, кінцеві статистичні дані були в обробці. Для загальної картини трирічної реалізації проекту наведені показники можна збільшити у три рази.

Супровід-підтримка Психолога***** (тривала групова терапія, у тому числі, праця з вчителями)	432 осіб	2533 осіб	
Супровід-підтримка 12 волонтерів (власний внесок ЦПС)	5760 годин	7594,5 годин	
Зустрічі з духовенством (3 ЦПС з Західної України)	18 зустрічей	39 зустрічей	10 246 осіб
Зустрічі духовенства з парафіяльними спільнотами та їх лідерами (3 ЦПС з Західної України)	100 зустрічей	145 зустрічей	
Зустрічі з локальними інтересантами: НУО, бібліотеки, культура, спорт, ЗМІ...	288 зустрічей	348 зустрічей	
Зустрічі з місцевою владою	72 зустрічей	153 зустрічей	
Отримане партнерство з ЦПС (підписані меморандуми)	60 меморандумів	82 меморандуми	
Зустрічі з центральною владою	4 зустрічей	6 зустрічей	
Case-managment / ЦПС-Схід (60 випадків-кейсів впродовж року для одного працівника кейс-менеджера. Супровід родини/члена родини впродовж періоду прибіл. 6 місяців)	300 випадків-кейсів	332 випадків-кейсів	
Сформовані родини Тьюторів*****	35 родин	56 родин	
1 відео-матеріал (2 частина фільму)	Так	Так	
1 Аналітичний рапорт з евалюації	Так	Так	

2.2. АДАПТАЦІЯ ПОЛЬСЬКОЇ МОДЕЛІ РОДИННОГО АСИСТУВАННЯ В УКРАЇНСЬКИХ РЕАЛІЯХ – ПОТРЕБИ, ВИКЛИКИ ТА ДОСЯГНЕННЯ

АНАЛІЗ ВИКЛИКІВ І ДОСЯГНЕНЬ ПРОЕКТУ

У даній частині буде представлено досвід, здобутий виключно під час реалізації Проекту. Усі вислови, опис ситуацій, взяті з реальних текстів описових щомісячних звітів та були зібрані координатором Проекту під час моніторингових візитів до Центрів, при зустрічах з бенефіціарами та працівниками Проекту. Спосіб, форма подачі та особисті думки автора розділу з приводу аналізованої інформації не обов'язково мають поділятися донорами, партнерами, працівниками центрів чи бенефіціарами.

Вступні загальні виклики

***** Тут Індивідуальні консультації не враховані (щоби уникнути повторного “double-counting”), оскільки більшість бенефіціаріїв і так потрапляли до психолога з групової терапії, чи від груп асистентів родини.

\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$\$ Згідно запланованих показників проекту, спочатку кількість тьюторів передбачалась тільки для Східних Центрів у кейс-менеджерів. Але вже у 2018 тьюторство також сформувалось і в ЦПС на Заході України.

Термін вживання «ВПО»

Для початку, вже сам термін вживання ВПО (внутрішньо переміщена особа), виступив як певна стереотипізація чи ярлик які НЕ сприяють інтеграції.

Часто від самих бенефіціарів ми чули, що вони не стільки «внутрішньо переміщені особи», як **«Вимушено переміщені особи»**, але передусім, просто – «Особа», **ЛЮДИ**.

Також, під час місячних звітів в усіх Центрах неодноразово засвідчувалось, що саме через акцентування донорами на допомогу здебільшого ВПО, утворювався певний супротив з боку місцевого потребуючого населення. Часто тривалий і складний допомоговий супровід у контексті інтеграції сходив нанівець саме через такі порівняння до бенефіціарів проекту. Отже, з досвіду можемо ствердити, що такі акцентування на категоріях мають ефект поляризації. Формується протистояння – ВПО-місцевий - типу «свій-чужий», замість інтеграції.

Ментальні наслідки у суспільстві

Досить великим викликом людей у потребі є **споживацька та патерналістична ментальність**. Не применшуючи жодним чином гідності та цінності кожної особи, лишень з досвіду Проекту можемо ствердити, що як не прикро, більшість потребуючих людей з низьким рівнем громадянської свідомості применшують роль психосоціального супроводу та власну відповідальність за особисту долю. Керуючись принципом «мені усі винні», супровід за методом асистування родини не є мотивуючими для споживачів. Нерідко, проводячи моніторинг ми опитували наших бенефіціарів, що їм найбільше запам'яталося. І тим «щось» були власне матеріальна допомога. Хоча тішить свідомість того, що вона справді була потрібна та підтримуюча тоді для них, але хоч і не така, що вирішує проблему загалом, то могла послужити поштовхом для наступної сходулки у пошуку задоволення вищих потреб, немов за пірамідою Маслоу.

Проте, справедливо буде зазначити певну трансформацію, чи то «природний відбір» на свідомість серед тих, котрі звертались по допомогу. Так, декілька разів пересвідчившись, що саме у даному Проекті не буде матеріальної допомоги, залишалися під супроводом здебільшого вже ті родини, котрі справді усвідомили в собі потребу педагогічно-психологічної трансформації особистісних та соціальних стосунків.

Наступним універсальним викликом впродовж дії усього проекту і для усіх центрів стала низька мотивація батьків і подружніх пар разом брати участь у заняттях. Зокрема далась взнаки низька участь чоловіків, що ще більше підкреслило актуальність потреби розвитку даного типу супроводу.

Виклики для цілісного супроводу родини

На початках реалізації Проекту, працівники Карітасу дуже часто зустрічалися з інфантильною позицією батьків, які здавалось знайшли можливість, куди можна безкоштовно привести дитину, немов у приватний садок, щоби з нею побули та ще на додачу психологи зробили її вихованою. Проблема була лиш в тому, що навіть при найкращій увазі психологів та педагогів під час перебування у Карітасі, та дитина потім знову поверталася до свого дому, у свої проблеми та не змінену родинну ситуацію. Адже батьки, здебільшого вважали, що усі проблеми є зовнішнього джерела походження, а їм, як потребуючим «усі винні». Було боляче спостерігати, як особливо батько, якщо і був взагалі у тієї родини, то рідко був присутній у виховному процесі власних дітей та підтримці дружини.

Тому, з самого початку, інтеграційною ідеєю Центрів Підтримки Сімей у Карітасі була модель **асистування родини – цілісний супровід разом з родиною**.

Тут варто згадати про один виклик пілотного проекту в 2016 році. Дуже часто такі денні тематичні групи для дітей у Карітасі батьки сприймали як приватний дитячий садок. Зрозуміло, що часом мама могла відлучитися у важливих справах, але загалом зміст таких занять власне полягав у цілісному супроводі, щоби дозволити створити відповідний клімат для контакту безпосередньо батьків із дитиною. Тоді, керівництвом проекту було прийнято рішення, як певна превенція стосовно батьків, які прагнули перекласти свою відповідальність на інституцію, щоби на заняття приходили разом. Це умова безкоштовних відвідин та праці фахівців із родиною в рамках Проекту. Звісно, що це правило стосувалось здебільшого дітей молодшого віку, але присутність батьків заохочувалась навіть, якщо заняття були здебільшого орієнтовані саме на дітей. Важливим елементом первинної інтеграції виступала ідея залучення, задіяння батьків до процесу розвитку власної дитини. З досвіду, тими батьками/опікунами, у 90% були жінки, матері та бабусі.

Для позитивного прикладу наведемо цікавий досвід з ЦПС Харкова, де свого часу утворилась інтеграційна група маленьких дітей та мам поєднана з групою старших осіб, так званих «сенйорів», де останні передавали свій досвід та розповідали цікаві життєві історії.

Кількісні показники проекту

Після ознайомлення з методологією у першому розділі - яким має бути індивідуальний супровід асистента родини, - співставляючи з показниками Проекту (що було умовою донорів), складно говорити про реалізацію класичної моделі асистування родини. Натомість, якщо порівнювати з відсутністю організованих альтернатив саме цілісного супроводу родини, то навіть даний Проект з таким темпом та кількісним навантаженням відіграв свою позитивну роль в процесі інтеграції та консолідації нашого суспільства (див. результати дослідження-евалюації у третьому розділі).

Беручи до уваги показники у Проекті, навантаження для одного асистента родини було охопити піврічним супроводом близька 80-90 осіб, що відповідає 20-30 сім'ям. Для кейс-менеджера показник становив 60 випадків (родинних, чи індивідуальних) впродовж року. В Україні навантаження на одного надавача соціальної послуги у випадку соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах не повинно перевищувати 10 сімей (осіб), із них не більше ніж п'ять - зі складними соціальними випадками.

***** У тому, один фахівець центру може супроводжувати не більше 30 прийомних дітей та дітей-вихованців. +++++ У випадку з прийомними сім'ями та будинками дитячого типу, тривалість супроводження є постійною (до моменту повноліття дітей, які перебувають під опікою). Якщо це сім'ї у складних життєвих обставинах (СЖО), то термін супроводу складає 3 місяці, в окремих випадках 6 місяців.

Класичний Асистент Родини у Польщі має під своїм супроводом до 15 сімей впродовж трьох років, де тільки впродовж першого півріччя будується атмосфера довіри та проводиться ретельна оцінка потреб.

Стосовно домашніх візитів.

Згідно поданої у попередньому розділі методології, саме асистент родини, який здійснює супровід, має здійснювати регулярні домашні візити. У нашому Проекті з огляду на досить високі проектні показники та інтенсивне навантаження, у тому числі, постійно

***** Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0621-16>

+++++ Про затвердження Порядку здійснення соціального супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу – <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0966-09>

змінюючи тематичні групи, асистенти родини були просто не в змозі здійснювати такого типу домашні візити. Натомість це вдавалося зреалізувати кейс-менеджерам у Центрах на Сході. Слід зазначити, що домашній візит носить характер дружніх відвідин з метою ближчого ознайомлення із складною ситуацією родини і не є інспектуванням. Проте, навіть у таких проектних умовах насиченого графіку можна говорити, що асистент родини був ближче і частіше присутній до потребуючої сім'ї, ніж регулярний державний соціальний працівник. Жодним чином не критикуючи великий внесок державних соціальних служб, працівникам Центрів вдалося створити у Карітасі атмосферу довіри та майданчик для спілкування між сім'ями (див. результати дослідження у розділі III), що і відповідало цілям проекту.

Виклики першого модулю реалізації проекту в 2017 році:

Стереотипізація в локальному середовищі на Заході

Захід України, зокрема Львівська область були першими, хто відгукнувся приймати біженців з окупованого Криму, а пізніше переселенців з Донбасу, тим самим вкотре проявивши свою відому галицьку гостинність та великодушність. Але від літа 2014 року в Інтернеті, а згодом і з-поміж людей почали з'являтися провокаційні чутки, які дискредитували переселенців з Донбасу. Можна одним загальним реченням, яке неодноразово чули навіть працівники Карітасу, підсумувати ці відомі претензії. Вислови того типу: *«**вони** (переселенці з Донбасу) запросивши Путіна, самі звідти втекли і тепер, поки наші найкращі сини гинуть там на Сході, **ті** живуть у наших квартирах»...* Так, надаючи допомогу постраждалим внаслідок військової агресії ще з 2014 року, ми з колегами національного Карітасу у Львові спостерігали неодноразові випадки дискримінації, коли з огляду на «донецьку прописку» людям відмовляли у оренді помешкання. А у певному районному центрі на початках відомим було скандальне рішення міської ради про те, що кожен переселенець зі Сходу чоловічої статі і призовного віку мав ставитись автоматично до військкомату. Як казав нам один знайомий кримський татарин, також, у минулому, бенефіціар Карітасу у Дрогобичі, що місцеві краще сприймають мусульманина з Криму, який розмовляє українською, ніж російськомовного православного українця з Донбасу.

Упередженість влади на Сході України

На Сході, на перший погляд, де ані мова, і віросповідання не становили точок спротиву, також далеко було до відкритості на інтеграцію. Тут більше вирішальним був економічний фактор. Особливо до введення безвізу з ЄС, переселенці сприймалися як ті, що є потенційною загрозою для і без того дефіцитних робочих місць у промислових регіонах. Також, далася взнаки таки відмінна ментальність, хоча і з одного Сходу, проте різних регіонів. Зі сторони місцевої влади на початках в деяких місцевостях на Сході Карітасу було досить складно вибудовувати співпрацю з органами місцевого самоврядування. На рахунок гуманітарної допомоги особливих зауваг не було, але як тільки мова йшла про психосоціальний супровід, то відразу риторика змінювалась. Неодноразово представниками місцевої влади напряду було сказано працівникам, що вони не отримали ніякої вказівки «згори» до співпраці з організацією із релігійним підґрунтям (на додаток, не відповідним певній панівній конфесії). Світове ім'я Карітасу і понад столітній досвід надання допомоги потребуючим у понад 168 країнах виявився недостатнім аргументом для деяких місцевих чиновників. Так, за рішенням певних чиновників, працівники Карітасу не отримували «зеленого світла», тобто доступу і співпраці з соціальними службами,

навчальними закладами. У Харкові, з його найбільшою кількістю переселенців - у понад двісті тисяч в певному моменті, - неможливо було відмовити у фінансуванні. Кам'янське на диво після двох років проектів, показало стрімкий ривок у збудуванні мостів співпраці з різними організаціями, у тому числі і органами місцевого самоврядування. А от через особливо складні умови праці та відсутність будь-яких напрацювань з органами місцевого самоврядування, в Кривому Розі довелося припинити фінансування та реалізацію проекту. Польським партнерам було складно зрозуміти, що в де-факто, депресивних промислових містах, було знехтувано міжнародною допомогою з огляду на певну стигматизацію та стереотипи.

Модульні містечка

Окремими пунктом слід згадати ведення груп працівниками Центрів на Сході у так званих модульних містечках. Модульні містечка – це контейнерні споруди, придбані за кошти уряду Федеративної Республіки Німеччини для формування тимчасових місць сукупного перебування внутрішньо-переміщених осіб. В містах реалізації Проекту на різних етапах, працівники Карітасу відвідували їх у Дніпрі, Харкові, Запоріжжі, Кам'янському та Кривому Розі. Хто відвідав таке містечко хоч раз, бачив у яких скромних умовах живуть там переселенці. Влітку металеві вагончики нагріваються (спека на Сході сягає до +40С), взимку – там холодно. Місце для родини дуже обмежене і нагадує, даруйте за порівняння, камеру в'язниці. Спільна кухня, де з холодильника зникають продукти, спільна пральня. Огорожа та охорона території. Але є де жити і ті, хто втратили все, вдячні і за таку можливість. Щоправда і тут, через надмірну концентрацію, тобто штучне створення замкнутого середовища утворилась проблема гетто-ізації (варіння у своїх проблемах, в замкнутому просторі) громади. Багато з переселенців, мешканців таких містечок, не мали де йти далі жити після завершення свого терміну. Багато чоловіків не ходили до праці і жили тільки з призначеної їм державної допомоги. Додайте до того допомогу від усіляких благодійних фондів. Мотивації до розвитку було справді у небагатьох. У Кривому Розі доходило до абсурдних ситуацій, коли працівниці Центру боялися відвідувати модульне містечко, з огляду на загрозу для свого життя. Непрацюючі чоловіки напідпитку у присутності своїх дружин чіплялися до працівниць Карітасу. Щоби працівницям Центру не заподіяв ніхто шкоди, на час проведення занять, переважно з дітьми і матерями, адміністрація містечка замикала їх у контейнері-залі. Під час занять дітлахи дослівно накидалися на все, що бачили. Тобто, окрім тістечок та канцтоварів привезених із собою з Карітасу для занять у групах, зникали мобільні телефони та особисті речі працівників. Про ніяку інтеграцію тут не могло бути й мови. Опісля декількох таких випадків, координатором проекту було вирішено припинити поїздки до модульного містечка. У 2018 році було прийнято рішення, що з огляду на мету проекту та добро працівників команди Центрів на свій розсуд мали вибір, наскільки їм бути задіяними у працю з громадою у модульних містечках.

Окрім гетто-ізації, ще одним викликом було віддалене розташування модульних містечок - зазвичай на околицях великих міст. Родинам самим досить складно було приїздити до Карітасу. Часом, для того, щоби відвідати два заняття в деяких Центрах такі родини витрачали велику суму коштів та часу. Проте саме з огляду на таких небайдужих представників громади модульних містечок та для збереження інтеграційного компоненту, одним з цікавих рішень було виокремлення активістів з числа проживаючих там родин та продовження роботи вже виключно з ними, по можливості забезпечуючи для них трансфер до Карітасу, чи залучаючи до інтеграційних заходів назовні.

Вишкіл нових працівників

Викликом також був сам вишкіл нових працівників Карітасу проекту та team-building для команд зі Сходу та Заходу України. Метою навчання було знайомство, обмін досвідом та напрацювання єдиних спільних для всіх стандартів праці згідно умов Проекту. Більшість команд вже мали досвід роботи соціального супроводу та у надзвичайних ситуаціях. Був чіткий опис проекту та досвід координатора з Польщі, проте тоді ще ніхто не знав якою саме має бути асистентура родини на практиці. Тим паче, що відразу усі розуміли наступний виклик – адаптації цієї моделі до українських реалій, як в країні, так і до вимог донорів згідно Проекту. У 2018 році для координаторів проекту дуже допоміг курс он-лайн роз'яснення та подальший методичний супровід професорки Ізабели Красейко з Польщі.

З професійної точки зору вже не вистачало просто бути педагогом чи соціальним працівником і пройти вишкіл. Фахівцю потрібно було самому цілий час дуже швидко навчатись специфіки з практики та постійно обмінюватися досвідом зі своїми колегами в інших Центрах. Як наслідок, виник постійний плин кадрів у деяких Центрах. Там, команди виявились або не готовими до такого сильного навантаження, що вже само по собі не дозволяло впроваджувати класичну модель асистування родини, або не дали раду з викликами праці з цільовими категоріями (родини ВПО і АТО). До речі, найбільш стійкими себе проявили психологи та кейс-менеджери. Натомість, ті команди, які сформувались, навіть пройшовши певну селекцію та вистояли, сміливо можна окреслити не просто професійним колективом, але і спільнотою.

Також, помітним виявився виклик для самих команд Центрів зі Сходу і Заходу. Добре, що тут з самого початку було чітке усвідомлення спільної мети та солідарність у душі Карітасу. Проте, чисто на людському рівні, відмінності, як ментальні у сприйнятті проблематики, локальні особливості та можливості і наявний досвід давались взнаки. Отже, інтеграція була потрібна не тільки бенефіціарам проекту, а й самим працівникам.

Зміна внутрішньої міграції

Ще під час написання проекту для підтримки поляризації та унітарності послуг Карітасу було обрано на Заході України певні центри (окрім Львова) за скупченням ВПО.

Проте вже у 2017 році у центрах на Заході викликом стало різке зменшення кількості родин ВПО, які переїздили у більші міста з більшими можливостями типу мультикультуральних Львова чи Києва або і закордон. А у центрах на Сході став справді складним вибір тих найбільш потребуючих через їх велику кількість (тільки у Харкові свого часу було зареєстровано близько 200 000 переселенців).

Локальна специфіка адаптації моделі

Не зважаючи на спільну мету – інтеграцію та те, що проект реалізовувався однією організацією, тобто Міжнародним Благодійним Фондом «Карітас України», навіть у самих локальних Центрах з огляду на регіональні відмінності, потреби та можливості адаптації, модель асистування родинам набула власних місцевих характеристик.

Так, щоби досягнути показники, тобто огорнути відповідну кількість бенефіціарів груповим супроводом, найменший за кількістю працівників Центр Підтримки Сім'ї у Коломиї здійснював найбільше виїзної діяльності у районні центри та віддалені гірські райони двох областей (Івано-Франківської та Чернівецької), де їх чекали вже зібрані місцевими лідерами групи сімей цільової аудиторії. До слова, цьому успішному прикладу згуртування громад, якраз передувала праця локального координатора, який заінвестував у ідентифікацію та створення партнерства з лідерами громад на місцях. На протилежному від Коломиї боці України, у Харкові, команда Центру зіткнулася з викликами щодо подолання відстаней. Часто, щоби попровадити групу у віддаленому районі міста, працівники Центру долали не меншу відстань, аніж команда Коломиї у віддалені райони.

Якщо у Коломиї водночас був запит на даного виду послугу та навколишні місцевості не мали такої альтернативи, а щоби зібрати переселенців дослівно потрібно було їх збирати по районах, то у Харкові навпаки – через дуже велику кількість (для порівняння у понад 30 разів!) переселенців викликом було провести відбір найбільш потребуючих. У даному випадку з Харковом дуже помічним став супровід кейс-менеджерів, особливо, щодо асистування представників потребуючих сімей у державні установи.

Для команди Карітасу у Кривому Розі окрім викликів щодо відсутності співпраці із органами місцевого самоврядування, найбільшою трудністю були відстані (протяглість міста становить 126 км), що зводило зусилля працівників або до локального рівня біля приміщення Центру, або у випадку виїздів до модульного містечка, чи соціального гуртожитка – витрачало багато часу та зусиль для проведення занять. Варто додати, що часто не маючи власного транспорту, команда Центру поки доїздила громадським транспортом до місця призначення вже була вимучена, що відбивалося на показниках та працездатності самих працівників.

Таким чином, як підсумок, після першого року реалізації проекту між Центрами усередині Карітасу відбулася своєрідна природня селекція та ротація кадрів між кількістю посад асистентів родини, психологів та кейс-менеджерів.

Робота з вчителями

Праця з вчителями важлива з огляду на якісну підготовку самих педагогів, як профілактика емоційного та професійного вигорання з одного боку та, як знайти правильний підхід до учнів, не виділяючи їх з групи, не ділячи на категорії (ВПО, АТО чи інші потребуючі), тим самим уникаючи вішання ярликів та стигматизації.

Первинними викликами у співпраці з вчителями було два моменти. Загальний для усіх команд Центрів - доступ працівників Карітасу до вчителів та їх мотивація. Одне це потрапити до вчителів, а інше - переконати у потрібності послуг, коли самі педагоги достатньо сильно навантажені методичною та опрацюванням домашньої роботи.

Також, у ході реалізації Проекту виникла необхідність переглянути попередньо запланований формат проведення зустрічей. Зберігаючи загальні вимоги, психологи кожного ЦПС самі підлаштовувалися під локальні особливості та можливості, щоби провадити такі групи. Так, в результаті, в одних Центрах такі зустрічі були регулярними – щотижня, наприклад, у вівторки, по декілька годин. Інші обрали формат зустрічей двічі на місяць об'єднавши кількісно і в часових межах групи шкільних психологів та педагогів. Ще в іншому Центрі успішно спрацювала форма семінарів раз у місяць впродовж дня для великої збірної групи – охочих вчителів з усіх шкіл міста, чи району.

Оскільки для доступу в навчальні заклади повинно було погодження з управлінням освіти, то у Центрах на Сході таке налагодження співпраці тривало набагато довше в порівнянні з Центрами на Заході України. Також, психологами центрів було зауважено, що на співпрацю охоче відгукувались педагоги і шкільні психологи з районних шкіл, ніж з міських.

Виклики психологів

Можна сказати, що найбільшими викликами у роботі психологів були підтримка та пропрацювання втрати близької особи (були випадки смерті членів родин військових і ВПО, які перебували під супроводом), праця з людьми у яких була відсутня відповідальність та мотивація. Складно було говорити про цілий супровід, коли хтось з присутніх членів родини на новому місці переселення не мав змоги відвідувати чи просто ігнорував зустрічі. Також, що вже згадувалось, на початках було складно налагодити працю в групах з вчителями.

На початку були часті випадки, коли бенефіціари домовлялися з психологом про індивідуальну консультацію, записувались на прийом, але потім, коли приходив час запланованої зустрічі, не приходили і попередньо про це не вважали за потрібним повідомляти.

Згідно опису Проекту, навантаження для одного психолога складало щодня чотири індивідуальних консультації та дві групові впродовж тижня. Але не завжди виходило математично рівно дотримуватись визначених показників Проекту, особливо з огляду на запити потребуючих. Так, в Кам'янському впродовж 2017 року психологи мали значно більший попит на терапевтичні групи, а не на індивідуальні консультації. Натомість у Запоріжжі, ситуація була протилежною – бенефіціари більш охоче зголошувались на індивідуальну терапію. Завдяки цьому, у загальному річному звіті з усіх Центрів вдалося таки вирівняти і отримати повні заплановані результати.

Сезонні труднощі впродовж проекту

Щороку впродовж реалізації Проекту були типові сезонні виклики, які впливали на кількісні показники відвідувань та зміну формату проведення тематичних груп. Взимку, окрім тривалих свят, починалися різні епідемії, особливо серед дітей. Влітку, після завершення навчального року, дуже багато сімей дослівно зникало. Хто їхав просто на заслужений відпочинок, хтось змушений був знову покинути дім вирушивши закордон на сезонні заробітки, а діти – на різного типу таборах. Відповідаючи на цей виклик, пов'язаний із відвідуванням, команди ЦПС вже в 2018 році організовували по мірі можливостей власні альтернативні табори чи інтеграційні поїздки. До речі, саме поїздки виходили дуже успішними і по кількісному і якісному тематичному наповненню. Адже окрім самого простого пізнавального аспекту, важливим завжди залишався момент створення відповідних умов для спілкування між сім'ями, що мало значний вплив на інтеграцію.

Прогрес. Досягнення. Найкраща практика першого модулю реалізації Проекту в 2017 році

Незважаючи на вище описані виклики, команди Центрів вели максимально цілісний, на міру можливостей, супровід сімей. Дуже активно взялися до роботи, в загальному витримали темп і навантаження та окрім відпрацювання кількісних проектних показників вклали в роботу серце і творчий підхід. Добре усвідомлюючи, що усім не допоможеш, а справжні плоди інтеграції якщо і буде видно, то тільки через роки, дуже тішили успішні історії супроводу наших підопічних. Кожна така особиста маленька перемога сім'ї сприймалась із радісною підтримкою та усвідомленням, що це є ще одна додаткова цеглинка у розбудову спільного громадянського суспільства.

Запровадження ролі **тutorів** виявились на практиці чи не найефективнішою ідеєю солідаризації та взаємопідтримки сімей на шляху їх інтеграції. Запровадження тьюторства, згідно опису Проекту було вимогою тільки для кейс-менеджерів на Сході. Там, кожному з працівників «ведення випадку» впродовж року потрібно було знайти по 5 таких родин тьюторів. Але вже після першого модулю було чітко видно активну волонтерську задіяність таких сімей і в Центрах на Заході України. Ними ставали і самі родини ВПО, які раніше отримували підтримку від Карітасу та інтегрувались, так і сім'ї місцевих, свідомих громадян, які хотіли допомоги іншими сім'ям у потребі. Так, наприкінці 2018 року таких родин було вже 56 із запланованих 35. Навіть там, де згідно з описом їх не планували, такі родини самі зголошувались і ставали волонтерами, допомагаючи найчастіше асистентам родини.

У кожному ЦПС вдалося визначити та розвинути свою власну «родзинку». Якщо на початках регіональні та локальні відмінності були викликом, то їх вдалося, як власний досвід та специфіку місцевого регіону трансформувати у сильні сторони. Наприклад – на перший погляд найменший з ЦПС в Коломиї, з якого повиїздили на заробітки дуже багато, як місцевого населення, так і роз'їхались ВПО. Тоді, команда ЦПС Коломиї почала виїзди у райони, у тому гірські та Чернівці. Також, їх «родзинкою» стали інтеграційні походи в гори та традиційне приймання сімей зі Сходу.

Цікавий досвід ЦПС Харкова про створення спільної інтеграційної групи різних поколінь. «Родзинка» полягала у поєднанні наймолодшої групи матерів з маленькими дітьми та групи так званих «Сеньйорів», осіб похилого віку, де останні радо передавали в свій досвід та розповідали цікаві життєві історії. А роллю асистента родини вже була більше модерація та слідування, щоби перекази того життєвого досвіду, які, хоч і мають насправді виховний ефект, проте не переходили у моралізування.

Порівняно з пілотним 2016 роком, інтеграційні заходи відійшли від своєї масовості та стали більш цілеспрямованими та тематичними.

Було помічено, що більшість дітей адаптуються швидше порівняно з дорослими. Діти швидко знайшли друзів і почали разом бавитись під час занять. Батьки, які сиділи осторонь, але були присутні під час ведення групи у тому самому приміщенні і спостерігали за своїми дітьми, з часом також стали більш відкритими до спілкування вже між самими батьками.

За оцінками з Центрів, близько половини сімей встановили нові соціальні контакти, подолавши таким чином поріг ізоляції.

Порівняно з пілотним 2016 роком, вже наприкінці 2017 року, було відзначено, що у більшості сімей переселенців, які були під супроводом, змінився (пропрацьований і переболілий) акцент запитів зі скарг на війну та постійним проживанням минулого та залишеного дому на формат дискусій та побудови планів на майбутнє.

Незважаючи на найскладніші умови для ведення супроводу, у модульних містах повільно формуються групи тих свідомих родин, які бажають і надалі спілкуватися з працівниками Карітасу і відвідувати заняття, розуміючи, що не отримують матеріальної допомоги. Особливий успіх, дослівно прорив психологів, проявився у спільній роботі з асистентами родини та мешканцями прилеглих по сусідству будинках. Як результат - місцеві діти у деяких містах не бояться відвідувати модульні поселення, які є неподалік та починають грати і спілкуватися зі своїми однолітками-переселенцями.

«Школи Народжувати» і «Тато-Клуби»

У Проекті одним з завдань було впровадження польського досвіду підтримки сім'ї, який мав би допомогти в інтеграції. Окрім моделі асистування родини, в Польщі дуже відомими та розповсюдженими є наступні ініціативи: супровід пар, що очікують народження дитини у так званих «Школах Народжувати» та супровід чоловіків-батьків в «Тато-клубах». Обидві ініціативи свого часу вже були впроваджені раніше та діяли у Львові, зокрема в першому Центрі підтримки Сім'ї при парафії отців Редemptористів, а потім - «Осередку Відповідального Батьківства» у Львівській Архиепархії, УГКЦ, ініціаторами яких було подружжя Бондаренків (автор і координатор інтеграційного проекту).

«Школа Народжувати»

«Школа Народжувати» - це спеціалізовані курси для пар, які готуються стати батьками досить розповсюджені у цілій Польщі. Їх мета – підготувати подружню пару спільно до перебігу вагітності, пологів та доглядом за дитиною. В «школі» можна не лише повноцінно підготуватися до пологів, а й в умовах невимушеного спілкування в колі вагітних

жінок психологічно налаштуватися на нову роль, позбутися побоювань та невпевненості, приємно і з користю провести час.

Заняття проводять: інструктори з грудного вигодовування, акушер-гінеколог, сімейний консультант або психолог. В Україні такі курси розпочалися у Львові з понад десять тому та проходять при декількох парафіях. Там, же, як правило, до команди фахівців долучається місцевий душпастир, відповідальний за приготування до таїнства хрещення та формацію хресних батьків.

Класично курс складається з 12 занять за ключовими темами:

- поведінка пари під час вагітності
- приготування пари до пологів
- грудне вигодовування
- догляд за новонародженою дитиною.

Тематика охоплює широке коло питань – від того, як зарадити собі з викликами останнього триместру вагітності, як успішно годувати грудьми, як доглядати за дитиною і аж до того, як поводитися під час пологів, як подолати страх і біль, особливості післяпологового періоду тощо. Практичні заняття включають гімнастику для вагітних та дихальні вправи, що допоможуть виробити необхідні для пологів навички.

З досвіду ведення таких курсів у Львові, як наслідок, по певному періоду після завершення «Школи» частина випускників, вже батьками звертаються до ведучих-консультантів з запитом продовжити зустрічі вже у новому форматі. Так постали в Україні **Клуби спілкування для мам у декреті та Тато-клуби.**

Коли розпочався інтеграційний проект Центрів Підтримки Сім'ї при Карітасах в Україні, «Школа Народжувати» заснувалась в Центрах у Запоріжжі та Коломиї. Проте з часом, у відповідності до запитів трансформувалася та розповсюдилася в усіх Центрах, саме, як Клуб для Мам у декреті та на додаток, в деяких Центрах – як Тато-клуби.

«Тато-клуби»

Термін та ідея Тато-клубів народилися в Любліні, в Польській, а згодом і міжнародній ініціативі Тато.нет для чоловіків, які прагнуть на щодень бути ще кращими батьками для своїх дітей та чоловіками для своїх дружин. Ініціатива пропагує позитивний образ відповідального батька в сьогоденному суспільстві*****.

Загальною спільною метою таких клубів є відкривати батьківство завдяки створенню простору для спілкування чоловіків, котрі є синами своїх батьків, чоловіками своїх дружин, батьками своїх дітей. Це немов своєрідна спільнота взаємопідтримки, яка об'єднує навколо ідеї, де спільними цінностями виступає прагнення бути героями для наших дітей. Зустрічі татів відбуваються середньо — раз у місяць впродовж 2–3 год., але гуртують навколо не обговорення політики, футболу чи бізнесу, а прагнення бути героями для наших дітей. Потреба виговоритись та головне ділитись батьківським досвідом також притаманна чоловікам. Це ще був один додатковий аргумент у проекті щодо спростування стереотипів у суспільстві. Особливо, якщо взяти під увагу, що чоловіків в нашій країні, не вчили висловлювати свої емоції та проговорювати проблеми у гідний спосіб. Зустрічі у Тато-клубі базуються на відомому тренінгу – франшизі Тато.нет «7 Секретів Ефективного Батьківства» спільного авторства д-ра Кена Кенфілда, голови Національного Центру Батьківства в США та д-ра Даріуша Цупяла, засновника ініціативи Тато.нету в Польщі.

Окрім обговорення тем, в клубі отримують підтримку від інших татів, які діляться досвідом, як вони дають собі раду в ролі батька. Третьою тематичною складовою є так

***** <http://www.tato.net/>

звана Тато-пригода – тобто вихід татусів з дітьми на зовні, сплави на байдарках, рибалка, туристичні подорожі, похід у гори.

Сама ідея залучення чоловіків-татусів, щоби вони ставали більш активними та відповідальними у виконанні своїх батьківських обов'язків була сприйнята позитивно, як працівниками, так і самими родинами. Усі задіяні в проекті сторони погоджувались, що не байдужий, присутній татус є дуже помічним як на рівні інтеграції самої родини починаючи від побудови стосунків та підтримки побуту, так і в захисті її інтересів у суспільстві, в яке впровадилася сім'я. Проте, на практиці команди Центрів очікували ряд викликів, а саме: більшість бенефіціарів проекту є самотніми матерями, ті, в кого є чоловіки, то останні або залишились на непідконтрольній території, або поїхали на заробітки закордон, або не вважали за потрібне приходити на такі зустрічі (хоча вони відбувались у після робочий час). Чи можна це списати на відмінність у ментальності між польськими і українськими татусами, чи справді рівень забезпечення базових потреб є настільки поглинаючим, що не знаходилося часу інвестувати у власне батьківство? В Центрах на різних періодах на дану ініціативу відгукнулись близько 10% чоловіків, які були спільно з родинами охоплені супроводом. З них, більшість були колишні учасники бойових дій. Так, Тато-Клуби заснувались і певний час провадились на базі Центрів Підтримки Сімей при Карітасах в Івано-Франківську та Запоріжжі. В Кам'янському діяла чоловіча група з вивчення надання першої медичної допомоги. В Івано-Франківську клуб розрісся та відокремився, як незалежна ініціатива, що може позитивно свідчити про інтеграцію. В Запоріжжі, Тато-клуб припинив свою діяльність, оскільки більшість чоловіків виїхали на заробітки за кордон, зокрема до Польщі. Проте, залишилось позитивне нововведення, а саме група з трудового навчання асистента родини – батька, який придумав «Майстерню для хлопців», котрі з різних причин ростуть без тата. У Харкові, хоч і не заснували клубу, проте психолог провадить різні групові заняття для чоловіків, у тому – татусів з дітьми, саме у дусі Тато-пригоди.

Те, що дане впровадження відбувалося з такими перепонами, тільки свідчить про його актуальність в нашому суспільстві. Якщо не вірите, запитайте кожну жінку, яким би вона хотіла бачити свого чоловіка, батька своїх дітей.

Певним конкретним досягненням є вперше переклад та вихід окремим друком доопрацьований в проекті текст посібника «Як заснувати і вести Тато-клуб» - повна «Абетка» методичного інструментарію з практичними порадами від Ініціативи Тато.нет для лідерів батьківських клубів.

Як логічна частина евалюації проекту, буде спроба віднайти лідерів та поширити на практиці творення таких ініціативних чоловічих груп Тато-клубів на всецерковному рівні Української Греко-Католицької Церкви у Єпархіях.

Аналіз першого модулю проекту, 2017 рік

Як підсумок першого модулю проекту, наприкінці 2017 року було проведено аналіз потреби команд інтеграційних Центрів Підтримки Сім'ї на 2018. Ними виявились:

Необхідність перерахувати усі кількісні показники, достосовуючи їх до реальних згідно змінених посад (показники адаптуються до% відповідної зміненої позиції) у кожному з ЦПС, водночас дотримуючись запланованої загальної статистичної вимоги проекту.

Наприклад: з огляду на різке зменшення кількості переселенців у Дрогобичі під час першого модулю наприкінці 2017 було прийнято рішення про скорочення там двох посад асистента родини та психолога по 50%. Таким чином, вдалося задовільнити запит на додаткову посаду для кейс-менеджерів у Харкові. Інша вже згадувана ситуація, коли у

психолога в Кам'янському більшість консультацій з були групові, а в той же час в Запоріжжі здебільшого звертались на індивідуальні, то щоби не відмовляти людям, а водночас зберегти загальну картину показників, така ротаційна заміна типів консультацій між Центрами була погоджена.

З огляду на плинність кадрів (через насичене навантаження у проекті та специфіку цільових груп), як наслідок, виникла потреба супервізії для команд Центрів, особливо для психологів.

Виявилась потреба відвідування команд з Центрів зі Сходу і Заходу для обміну досвідом. Планувалось показати командам із західних Центрів, які є значно меншими рівень та обсяг роботи команд у Центрах на Сході. А командам зі Сходу, які по-суті утворились разом з Карітасами тільки після початку військових дій – побачити досвід понад двадцятирічних напрацювань Карітасів на Заході України. Зокрема, організаційну складову та досвід у сфері налагодження співпраці з органами місцевого самоврядування. На превеликий жаль у наступних роках реалізації проекту коштів для таких поїздок з метою обміну досвідом донори не передбачили.

Підтвердилась важливість інтеграційних сімейних виїздів зі Сходу на Захід. Щоби підтримати ініціативу (польські донори відмовились фінансувати через нерозуміння дієвості методу) був написаний окремий проект та поданий до партнерських організацій Карітасу у Європі. В 2018 році Карітас отримав підтвердження у зацікавленні та фінансування даної ініціативи з Фонду «Реновабіс» з Німеччини.

У Центрах на Сході стала активнішою адвокаційна діяльність Карітасу в контактах з органами місцевого самоврядування та представниками центральної влади. Це включало як інформування так і залучення до заходів реалізованих командою Центрів у проекті. Також і місцева влада та громадські організації почали запрошувати дирекцію локальних Карітасів на зустрічі по вирішенню питань ВПО. Як вже було зазначено у викликах, не в усіх Центрах вдалося налагодити співпрацю. В Кам'янському і Запоріжжі цей процес зайняв два роки, а в Харкові позитивні плоди виявились аж перед завершенням Проекту на третьому році діяльності.

Виклики другого модулю Проекту в 2018 році:

Адміністративні операційні виклики

Через високі вимоги показників та початкові труднощі, відбулася ротація зайнятості на посадах (загальний плановий відсоток професійної участі було збережено), а деякі працівники були змушені припинити співпрацю у Проекті. Найважче було пристосуватися до місцевих викликів та згуртувати команди ЦПС у Дрогобичі та Івано-Франківську, де склад штату кілька разів змінювався. Це нормальний процес для формування спільноти не тільки тих, кому допомагають, але і команди тих, хто допомагає. Центри на Сході мали на таку штатну адаптацію та формування команд у 2016-2017 роках.

Відбулося важке прощання з прекрасною командою у Кривому Розі. Передусім вплинув розмір подальшого фінансування Проекту з потребою певного скорочення штату. Тому, під увагу бралась успішність у виконанні показників. Усі ж виклики щодо реалізації Проекту в Кривому Розі вже були попередньо описані. Також, Польським партнерам було складно пояснити ситуацію відсутності співпраці з боку місцевої влади у де-факто, депресійному індустріальному місті. Місті, яке, до речі, наперекір стереотипам, дало багато своїх героїв на захист країни і створило батальйон Кривбас. Отже, далі для реалізації Проекту у другому та третьому модулях залишилось шість Центрів.

Якщо 2017 рік був адаптаційним і зосередженим на становленні та розвитку діяльності ЦПС у приміщеннях самих Карітасів, то другий модуль ніс у собі потребу виходу

назовні, поза Центрами Карітасу. Адже складно говорити про успішну інтеграцію у суспільстві без ведення діяльності Проекту у самому навколишньому суспільстві.

Довгострокові виклики

Недостатня обізнаність про власні права та обов'язки, проблема усвідомлення власної відповідальності за сім'ю, розвиток стосунків та інтеграцію на новому місці залишається актуальною всюди (хоча і в різній мірі). Це досить сильний негативний ефект пострадянської ментальності певного виду залежності від державного патерналізму (більше проявляється на Сході України) - сподівання, що хтось повинен вирішити твої проблеми за них.

З осені в черговий раз по всій Україні відбулося зростання цін на комунальні послуги та з ними і на оренду житла. Багато сімей не можуть дозволити собі їх оплачувати через низький дохід. Через це – проживають або в поганих житлових умовах або хтось з родини змушений їхати на заробітки.

Багато чоловіків із сімей бенефіціарів (ВПО та місцевих жителів) через відсутність гнучкої, сприятливої для розвитку з боку української держави підтримки сім'ї та малого бізнесу (проблема з отриманням доступних кредитів на ремонт власної квартири, чи придбання житла, пошуком роботи з гідними умовами для утримання сім'ї) змушені були виїхати з країни в пошуках заробітку за кордоном - зазвичай у Польщі, але також далі на Захід від ЄС. Якщо масова міграція вже стала звичним (хоча важко це назвати нормальним станом) явищем для Заходу України, то Схід у цьому розумінні зараз переживає певний «бум».

За таких умов складно було втримати постійність зустрічей Тато.клубів, які по-суті, у більшості центрів розпалися, бо навіть окрім татусів-бенефіціарів, зі Сходу виїхали на заробітки і татусі-працівники Карітасу.

Окремо залишається актуальною проблема багатьох розділених дійсних сімей в умовах війни. Подружжя не розлучилося, але живуть окремо – жінка з дітками переїхала на нове місце поселення, а чоловік залишився на окупованій території «стерегти дім» або доглядати за важкохворими старенькими батьками.

У суспільстві з'явилась загальна психологічна втома від війни, особливо у тих, хто до цього не має прямого стосунку. Щоправда, більшість у суспільстві не була готова до такого тривалого затягування військових дій та невизначеність ситуації. Найскладніше, що за таких умов родинам важко щось передбачити, планувати, чи говорити про стабільність. Через це у бенефіціарів часто спостерігалась повна відсутність довіри до влади, низька особиста мотивація, зневіра у власні сили та зневіра у мирне вирішення конфлікту на Донбасі.

У цьому світлі цікавим фактом і позитивним прикладом є ситуація з родинами кримських татар. З одного боку вони перебувають у більш складній геополітичній ситуації, говорячи про шанси повернення до дому. З іншого – вражає ступінь їх згуртованості та те, що не втрачають надії. Можливо це питання не тільки етнічного характеру, але передусім віри та те, що вони самі навчилися з історії власного народу триматися разом, щоби вижити.

У ЦПС на Заході далі одними з найбільших викликів залишаються стереотипи щодо «чужинців», особливо тих, що є зі Сходу та формація і мотивація духовенства, щоби вони піднімали на рівні парафіяльних спільнот незручні для багатьох теми про прийняття і солідарність з переселенцями.

Спостерігаючи за буденним парафіяльним життям та розмовами на Заході України, популярним виразом патріотизму вважається допомагати фінансово «воїнам-героям АТО», рідше вже з вчинками служіння їх сім'ям, чи підтримкою для сімей тих, хто перебуває у полоні. Про переселенців згадувати не зручно, хоча є обов'язок згадувати їх молитовно під час відправи Служби Божої в УГКЦ. А про традиційну для церковної спільноти віками

допомогу вдовам треба вже щораз то частіше нагадувати. Як сказав один відомий у Львові військовослужбовець, кримським татарин: «Родинам переселенців важко. Родинам військовослужбовців важко. Але найважче родинам переселенців, чоловіки яких захищають Україну на Донбасі. Такі є найменш захищеними».

Цікавим фактом зі спостережень працівників ЦПС на Заході України є більший рівень сприйняття кримських татар, які є мусульманами, але вивчили українську мову, ніж до переселенців з Донбасу, які є українцями, християнами, але спілкуються російською.

У ЦПС на Сході в порівнянні до Центрів на Заході далі спостерігаються труднощі у співпраці з органами місцевого самоврядування та державними організаціями. Сектору НУО складніше мати вплив на розвиток громадянського суспільства у індустріальних регіонах, які свого часу зазнали більшого і тривалішого впливу «руського міра».

Разом з тим далі є низька обізнаність та недостатня мотивація переселенців у модульних містах, все ще з дуже високим рівнем та ставленням до споживачтва.

І обидва сектори, державні організації та ВПО (у складних умовах проживання) надалі очікують та вбачають роль Карітасу, як постійного надавача гуманітарної допомоги.

«Каруселі». Працівники ЦПС в усіх містах зазначили, що створилась певна категорія ВПО та місцевих потребуючих, які вже знають, хто де і чим допомагає та по колу відвідують усі фонди та організації для постійного отримання допомоги. Звісно, що така поведінка узалежнює від матеріальної допомоги та не сприяє власному розвитку. Водночас, - є не етичною, оскільки унеможлиблює тим самим доступ іншим родинам, які ще не отримували такого виду допомоги, чи перебувають у більшій потребі.

Виклики в конкретних ЦПС на місцях:

Запоріжжя

Відсутність практичної співпраці та підтримки з боку державних установ.

Відсутність психосоціальної допомоги для ВПО у містах, віддалених від Запоріжжя. Чим далі розташовані маленькі міста та села, тим менше шансів, що допомога дістанеться потребуючим людям.

Міська влада - чиновники відключають електроенергію та виселяють ВПО із гуртожитків та модульних міст. Одна справа, що такі місця проживання є тимчасовими. Інша, що родини зазвичай просто не мають альтернативи куди йти жити.

Часто виникають важкі випадки, коли багато людей потребують конкретної матеріальної допомоги - фінансової підтримки на оренду квартир, чи тривале або дороге лікування (особливо людей похилого віку та інвалідів). У проекті ЦПС таких можливостей просто немає.

ВПО скаржаться, що в державних установах їх часто дискримінують:

- а) при отриманні документів, особливо паспортів (як національних посвідчень, так і закордонних)
- б) після перетину лінії фронту та повернення до Запоріжжя прикордонна служба НЕ вносить особисті дані до національної статистики, що автоматично блокує виплатним переселенцям державну соціальну допомогу.

Кам'янське

Саме місто, як колишній промисловий гігант де-факто є депресивним і занедбаним з поганою екологією та відсутністю перспектив для розвитку.

Сім'ї, які є під супроводом просять допомогти підготуватись і пережити зиму, особливо допомагаючи засобами для обігрівання приміщення (потреба в дровах або вугіллі, електронагрівачі) - що не є передбачено в Проекті.

Івано-Франківськ

Дуже великі виклики для асистентів родини та психологів в роботі з групами підтримки, де сім'ї втратили когось із близьких на війні.

Що стосується самого складу команди, то якраз у даному ЦПС він найбільше змінювався впродовж усіх років дії Проекту (при збереженні показників).

Дрогобич

Більшість ВПО з Донбасу виїхали з міста та району через стереотипне ставлення та відсутність можливостей для професійного розвитку. Залишилась здебільшого єдина згуртована кримськотатарська громада, яка має дуже гарні спільні напрацювання з Карітасом.

Коломия

Найменша команда ЦПС, де також багато ВПО покинули регіон (переважно до Польщі) через відсутність можливостей для професійного розвитку. Але команда знайшла дуже вдалу альтернативу - поїздки до віддалених районів охоплюючи дві області, включаючи гірську місцевість.

Прогрес. Досягнення. Найкраща практика другого модулю Проекту в 2018 році:

Кількісні річні показники Проекту були значно перевищені від запланованих. Враховуючи попередні виклики – такі високі результати, є свідченням професійності та зусиль колективу.

На рівні Карітасу України

Відбулася серія промоційних заходів в Україні спрямованих на публічне висвітлення ідеї гідності та захисту цільової аудиторії Проекту в національному масштабі із залученням відомих провідних журналістів, лідерів громадських організацій, вчених та представників міністерств та органів місцевого самоврядування України.

Презентація моделі Центрів Підтримки Сімей на рівні Карітасу Європи в Брюсселі як успішний приклад діаконії у формуванні місцевих спільнот.

Наглядова комісія Міністерства закордонних справ Республіки Польща надала високу оцінку якісної реалізації Проекту після моніторингового візиту.

Створення другої серії фільму «Дорога до нового дому» з помітною адаптаційною зміною в житті сімей на новому місці.

Досягнення в ЦПС

У кожному ЦПС - адаптовані приміщення (навіть із використанням власного внеску в результаті позитивних ініціатив місцевого розвитку), сформовані тематичні групи та стабілізовано режим роботи (порівняно - майже весь 2017 рік пішов на формування стабільності процесу). Кожен ЦПС сформував свою місцеву «родзинку» в типі супроводу.

Центри зосередилися не лише на досягненні показників (що було головним викликом 1-го модулю у 2017 році), а й на пошуку партнерів серед ключових осіб місцевих органів влади.

У ЦПС на Заході найбільшим досягненням є дуже високий авторитет Карітасу (який здобувався роками) та Церкви, просвітницька робота з духовенством та розвинена співпраця з місцевими органами влади.

У ЦПС на Сході найбільшим досягненням є сам процес творення громадянського суспільства. Цьому також спричинився розвиток проектних ресурсів та напрацювань Карітасу та співпраця з громадськими організаціями. Порівняно з 2017 роком спілкування з місцевими органами влади значно покращилось (крім ситуації в Кривому Розі, де ЦПС припинив свою діяльність наприкінці 2017 року).

Впроваджена та розвивається і усіх ЦПС постійна робота з викладачами (вчителями, шкільними психологами, методистами), що для порівняння, ще у 2017 році було великим викликом.

У кожному ЦПС на Заході України послідовно розпочалася програма обміну родин «Схід-Захід» (додаткове фінансування від німецького фонду «Renovabis»), де психологи та асистенти родини ЦПС включають на місцях сім'ї в тематичні заняття та інтеграційні заходи.

У кожному ЦПС розпочалась постійна виїзна діяльність команд для роботи з тематичними групами у віддалених районах, включаючи сільські. Цікавим відкриттям стало те, що чим далі віддалений та менший район, місцевість, де є потреба супроводу, тим більш відкритими є органи місцевого самоврядування та сама громада, які зацікавлені у подоланні викликів сімей.

Досягнення в конкретних ЦПС

Дрогобич

Дуже гарна робота з **кримськотатарською громадою**, де завдяки діяльності адвокатської діяльності ЦПС Карітас став мостом до міжкультурного та релігійного взаєморозуміння у Дрогобичі.

Заохочується тісна співпраця з реабілітаційним центром НАЗАРЕТ для uzалежнених від негативних звичок та членів їхніх сімей.

Івано-Франківськ

ЦПС має найкращі умови адаптації та дуже розвинені контакти з державними органами, областю та духовенством міста.

Оновлений колектив працює дуже активно, створено нові тематичні групи (з літа) та такі, що реагують на поточні виклики (включно з найскладнішою категорією для батьків-дітей, які втратили когось із рідних у війні).

Дуже вдалий курс професійної перепідготовки та написання стартових проектів для активних сімей.

Успішні контакти та співпраця із зацікавленими сторонами підприємницького рівня - так, у грудні отриману допомогу направили на подарунки Святого Миколая всім дітям бенефіціарів проекту.

Кам'янське

Порівняно із 2017 роком, до Центру почали звертатись цілі сім'ї, готові працювати над собою.

В режимі семінару одноденного вдалося сформувати постійну групу викладачів-педагогів.

Кількість бенефіціарів проекту значно збільшилась і почала встановлювати між собою соціальні контакти.

Завдяки постійній наочності Проекту у місті та постійним зустрічам із зацікавленими сторонами та заходами, ЦПС позитивно впізнається (де порівняно з 2017 роком була проблема з пошуком партнерів) і все частіше Карітас запрошується на різні зустрічі, в тому числі як співорганізатор інтеграційних заходів для міста у співпраці з мерією.

Запоріжжя

У 2018 році було розпочато виїзну діяльність у віддалені райони Бердянська, Приморська та Мелітополя.

Продовження родинних інтеграційних виїздів зі Сходу до Західної України як одна з найкращих та ефективних інтеграційних форм (фінансування з приватних джерел).

Дуже хороша співпраця з НУО (у тому, самими активістами ВПО).

Активної позиція та участь координатора ЦПС в ініціативах та нарадах місцевого самоврядування.

Активна співпраця з проектом самоорганізації місцевих громад у регіонах Схід-Південь.

Харків

Дуже хороші контакти та ефективна співпраця з державними установами соціального захисту населення та соціальними службами (а також міськими районами). Активне перенаправлення бенефіціарів на ЦПС із соціальних служб різних харківських районів (як єдиний ЦПС на Сході з таким позитивним результатом).

Як результат співпраця на рівні міста, спільно з органами місцевого самоврядування команда ЦПС розпочало підготування програми для відділу реєстрації цивільних станів міста на тему підготовки пар до сімейного життя (для зниження рівня розлучень та зміцнення батьківських практик).

Коломия

Дуже добре розвинені контакти з місцевою владою, органами місцевого самоврядування, школами та духовенством.

Діяльність ЦПС поширюється на райони двох областей (Івано-Франківська та Чернівецька) та гірські місцевості.

Проте, основним досягненням у кожному ЦПС можна вважати часткове **чітке зменшення матеріального споживацького ставлення** серед бенефіціарів порівняно з 2016-2017 роками. Можливо це просто відбулась природня селекція, коли вигодонабувачами Проекту залишились лиш ті родини, які усвідомили для себе цінність даного виду психосоціального супроводу. На жаль, житлові та фінансові проблеми залишаються чинними, але вони безпосередньо є відповідальністю державних органів. З іншого боку, завдяки постійній підтримці Карітасу підхід до послуг ЦПС повільно змінюється, які починають сприйматися як підтримка, а не задоволення потреб (хоча очікуваний 100% інтеграції - це все ще процес довгих років і тільки частини свідомого суспільства).

Виклики третього модулю Проекту в 2019 році:

Національний рівень

Усвідомлення, що впровадження моделі асистування (підтримки) родин на національному рівні, як і більшість про-сімейних ініціатив і програм не є пріоритетними для

розвитку нашої держави в сприйнятті можновладців. Девальвація інституту родини зокрема в ряді прийнятих рішень новим урядом є тому підтвердженням.

Стратегічною альтернативою виступає пошук та співпраця з лідерами локальних спільнот та органами місцевого самоврядування.

Саме за таких умов Карітас України відчуває моральний обов'язок бути адвокатом на захисті гідності голосу тисяч потребуючих, зокрема, зраних війною родин.

Усвідомлення щодо виклику монолітності впровадження моделі з огляду на регіональні відмінності та власні напрацювання навіть усередині мережі Карітасу України.

В усіх Центрах

Відсутність активної участі у житті і допомозі в інтеграції ВПО органів місцевої влади. Держслужбовці сприймають Карітас, як «мішок з грошима» який має донорське забезпечення, на який можна сміливо перекласти обов'язки допомагати усім нужденним і вирішити всі їх питання.

Виклики в роботі тематичних груп супроводу для сімей ветеранів. Високий рівень агресії та розвиток негативних звичок (залежностей) колишніх учасників бойових дій, що спричиняє проблеми з інтеграцією та сімейними стосунками. Психологи стверджують, що проблема відстроченого ПТСР лише починає проявлятися.

Дедалі частішають групи із запитами супроводу членів родин з особливими потребами. Оскільки такий вид супроводу потребує окремого приготування, не всі працівники ЦПС були готові до такого виклику. Окремо варто зазначити, що питання інтеграції саме інклюзивних груп з огляду на гідний доступ до інфраструктури та соціалізації (не кажучи вже про стереотипи) є досить складним і актуальним. А питання інтеграції інклюзивних членів родин переселенців є подвійним інтеграційним викликом.

До ЦПС звертається за допомогою все більша кількість представників місцевої громади. Важко втримати баланс – відсоткову кількість ВПО прописану в Проекті. Залучаються родини ВПО з області. Водночас багато місцевих родин, які також потребують допомоги різних спеціалістів ЦПС нарікають на їх дискримінації коштом вибору допомоги на користь ВПО. Хоч діяльність Карітасу і є досить великою, проте ми можемо взяти в супровід лише обмежену кількість сімей.

Багато бенефіціарів після піврічного супроводу далі потребують продовження, чи хочуть відвідувати ЦПС. Тоді, пропонуємо ставати тuteursами і волонтерами на заняттях.

Мала кількість методичних годин для працівників. Проведення масштабних інтеграційних заходів потребує великої підготовки та одночасно з цим є потреба готуватись до занять з родинами, майстер - класів, тощо. Залучаємо волонтерів до підготовки та проведення занять.

Стереотипне ставлення місцевої громади до ВПО зменшилося, але ще далі зберігається усюди. Тому залишаються проблеми з пошуком роботи та житла для ВПО.

Велике навантаження та вигорання працівників. Допомагає супервізія та відпустка.

Складно збирати дитячо-батьківські групи психолога, оскільки треба постійно підтримувати зацікавленість людей різного віку. З досвіду, ефективно цей тип групи працює у співпраці психолога та АР одночасно.

Поробують супроводу велика кількість сімей з різних віддалених районів, та фахівці ЦПС не завжди можуть до них доїхати (віддаленість, брак коштів та часові накладки). Вирішує цю проблему чіткий розподіл графіку виїздів команд до вже сформованих місцевими лідерами груп та співпраця з партнерськими організаціями.

Типові сезонні виклики з відвідуванням ЦПС.

Прогрес. Досягнення. Найкраща практика третього модулю Проекту в 2019 році:

На рівні Карітасу України

Організація виставки про успішні історії інтеграції переселенців та активна участь у Форумі Соціального Служіння УГКЦ у Києві.

Зацікавленість у впровадженні найкращих практик проекту (ідея тьюторингу, солідарність сімей, які підтримують одна одну в потребі) на рівні духовенства деяких єпархій УГКЦ.

Створення в Карітасі України Департаменту Адвокації та лобізму з метою представлення інтересів потребуючих.

В кожному ЦПС

У III модулі (на третьому році) реалізації Проекту питання показників, хоч і було стандартно актуальним, проте вже не становило такого виклику, як у попередні. Ті родини котрі далі залишалися відвідувати Центри ставали автоматично тьюторами, допомагаючи новоприбулим. Реклама «сарафанного радіо» давала свої плоди.

Також, можемо ствердити, що хоч деякі бенефіціари і далі сподівались на можливу матеріальну підтримку, то на третьому році Проекту головним запитом вже стало гуртування сімей та пошук подальших перспектив.

Дуже активно проходять зустрічі із зацікавленими сторонами, включаючи пошук місцевих партнерів серед органів місцевого самоврядування та підприємців для продовження проекту після 2019 року.

В конкретних ЦПС:

Коломия

Найбільше з усіх ЦПС бере участь у пошуку можливих партнерів для оцінки моделі на рівні місцевих громад у співпраці з органами місцевого самоврядування. Більшість виїзних заходів в райони, у тому числі в нових місцевостях.

Організація та проведення виставки життєвих історій інтеграції сімей переселенців дозволили вкотре зібрати зацікавлених представників церковних органів влади, органів місцевого самоврядування та лідерів місцевих громад та сімей асоційованих ВПО.

Івано-Франківськ

Найкраще побудована партнерська співпраця з владою, школами (включаючи професійно-технічні училища) та громадськими організаціями.

Організація та проведення на шкалу міста (?) спільно з органами місцевого самоврядування Тижня Сім'ї та Дня Батька в Івано-Франківську, як найкраща сімейна практика.

Дрогобич

Найбільш розвинена співпраця із кримськотатарською громадою.

Бенефіціар Амет (герой фільму) зі своєю родиною заснував у Львові разом із кримськотатарською громадою організацію «АРЕКЕТ». Він знайшов роботу в Музеї історії терору (жертви Голокосту та депортацій до Сибіру).

Створення написів кримсько-татарською мовою на вуличних дошках у центрі міста в результаті співпраці татарської громади із містом Львовом.

Розвиток співпраці з реабілітаційним центром для uzалежнених та спів-uzалежнених «Назарет».

Успішне проведення серії арт-терапевтичних занять із працівниками соціальних служб та ряд заходів з батьками, викладачами і дітьми з особливими потребами в Трускавці та Бориславі.

Впровадження постійних сімейних терапевтичних вікендів для сімей ветеранів АТО.

Кам'янське

Почали проводити більше активностей поза межами ЦПС, таких як: активізація виїзної діяльності в регіонах, участь в заходах міста, вихід в місто (походи в театр, міський парк, фотосесії на природі, майстер-класи у піцерії).

Створення молодіжної групи "Волонтери Карітасу" стало своєрідною місцевою «родзинкою». Залучення підлітків до діяльності Проекту, вдале заохочення до допомоги у проведенні інтеграційних заходів та занять.

Залучення чоловіків до сімейних груп, тренінгів психолога та активної участі у заході "День батька".

Пошук партнерів, зокрема серед представників місцевої влади - підписуємо меморандуми з Центрами соціальних служб районних центрів нашої області та розвиваємо співпрацю.

Проведення великої кількості інтеграційних заходів (8 за півріччя), що сприяло налагодженню контактів ВПО з місцевою громадою, прийомними родинами, сім'ями воїнів АТО. Багато позитивних відгуків від бенефіціарів після кожного заходу. Провели інтеграційний табір у Закарпатській області.

Завдяки співпраці з партнерами, є можливість надавати переселенцям та іншим бенефіціарам більше різносторонньої допомоги (яка не була передбачена проектом).

Деякі сім'ї, які були в супроводі та отримали підтримку, мають бажання допомагати іншим, стають тьюторами. Наразі маємо сім таких родин.

Робота з прийомними сім'ями є ще однією «родзинкою» ЦПС у Кам'янському. Групова та індивідуальна робота асистента родини і психолога в комплексі створює дуже потужну систему підтримки сімей, які виховують травмованих дітей. Група взаємопідтримки, тренінги, консультації сімей – подружжя, дитячо-батьківські стосунки, корекційна робота з дітьми. Дуже важливо, що в групу входить родина переселенців з Криму, родина ветерана АТО. Група постійно розширюється. З початку року до групи долучилися сім'ї з віддалених районів області.

Створили активну групу з представників модульного містечка та місцевих. Туди входять люди похилого віку, яким важко знайти своє місце в соціумі. Нарешті ВПО з модульного містечка почали виходити за його межі, інтегруватися та спілкуватися з місцевими. Таким чином проходять консультації психолога. Так вони себе почувають безпечніше. Є можливість проговорювати свої проблеми та бути почутими.

Успішно проходять психологічні тренінги на сімейні теми та подальша психотерапія пар, що звертаються після таких тренінгів.

Ефективно проходить серія заходів на тему фінансової грамотності, в яких беруть участь переселенці, місцеві, багатодітні та прийомні родини. Ці заходи проводять волонтери - фахівці з партнерської організації ГО «Діловий клуб Партнер». Для наших бенефіціарів це цікаво, корисно і пізнавально, оскільки багато сімей мають фінансові труднощі.

Запоріжжя

ВПО які мали бажання і ціль налагодити своє життя на новому місті вже знайшли роботу, нових друзів, деякі придбали житло і це найкращий приклад інтеграції.

Інтеграційні поїздки родин зі Сходу на Захід (України та Словаччини і Боснії) стали успішною моделлю-візитівкою для Карітасу України. Підготовка поїздок здійснювалась за кошти надані приватними іноземними донорами на прохання асистентів родини.

Активізація НУО і локального суспільства. Зріст активної позиції представників ВПО.

Активна участь родин у інтеграційних заходах.

Впізнаваність Карітасу і працівників проекту у масових заходах, запрошення місцевими службами та іншими організаціями до партнерства.

За останніх декілька місяців збільшилася кількість нових родин з числа місцевих жителів, що зверталися за допомогою до ЦПС. Це стало можливим завдяки співпраці з державними органами, які перенаправляють бенефіціарів до Карітасу.

У бенефіціарів змінилося відношення до кейс-менеджерів. Відтепер, за складеним планом заходів родина самостійно вирішує свої проблеми, а кейс-менеджер тільки слідує та консультує родину, в окремих випадках виступаючи посередником-фасилітатором.

Коментар від команди ЦПС у Запоріжжі:

Реалізація Стратегії інтеграції повинна здійснюватися спільними зусиллями органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інститутів громадянського суспільства та бізнесу як за рахунок і в межах бюджетних призначень, так і за підтримки самої локальної спільноти. Для реалізації повинні залучатися фінансові можливості вітчизняних і міжнародних бізнесових організацій, фондів, неурядових організацій та засобів масової інформації. Нажаль наша країна не була підготовлена до таких викликів, як війна та масове переміщення людей, забезпечення їх житлом придатним для проживання, забезпечення такою кількістю робочих місць з рівнем заробітних плат, які отримували на попередній роботі. Зі сторони бізнесу спостерігається підтримка виключно великих організацій, які теж вимушені були переїхати з окупованих територій і запрошували своїх працівників переїхати на нове місце – забезпечуючи їх родини житлом і подальшою працею. Нажаль в інтеграції ВПО здебільшого приймають участь громадські організації, благодійні фонди і самі ВПО. Нам ще далеко до забезпечення соціальної стабільності, але завдяки швидкому реагуванню гуманітарних програм та психологічній підтримці фахівців – ми створили спільну платформу для спілкування, налагодили стосунки з ВПО, між ВПО та місцевим населенням, організували творче дозвілля, забезпечили інформацією про права ВПО та отримання різних типів допомоги в нашому центрі і інших організаціях. Постійно доносимо нову інформацію та запрошуємо до інформаційно-просвітницьких заходів. Важливим досягненням є довіра до організації завдяки прийняттю, дбайливому та доброзичливому ставленню працівників.

Презентація напрацювань Проекту

Фотовиставка: «НаДія. Родина. Спільнота»

Вже під час реалізації II модулю у 2018 році експерти Карітасу України зауважили, що окрім важливого постійного цілісного супроводу родин, необхідно щоби Карітас був голосом на захист гідності потребуючих у нашому суспільстві. Однією з таких форм донесення життєвої правди про тих, кому допомагаємо, стали мистецькі акції. Так, 8 липня 2019 року в День Української Родини у виставковому залі Національного музею народного мистецтва Гуцульщини та Покуття ім. Йосафата Кобринського в Коломиї відбулася Фотовиставка: «НаДія. Родина. Спільнота».

Виставка Карітасу України готувалася у співпраці з Інститутом народознавства НАН України, а саме, з Відділом етнології сучасності України, який реалізовує проекти, скеровані на вивчення етнокультурних взаємодій в сучасній Україні. Цей мистецький захід, пройшов за підтримки місцевого єпископа Василя.

Виставка демонструє не лише успішні досвіди адаптації сімей до складних змінених умов життя, але й пропагує нові тренди соціального служіння родинам ВПО та іншим людям у потребі та висвітлює нові тенденції розвитку сучасної поліетнічної територіальної громади.

Щоби якнайкраще висвітлити історії інтеграції сімей переселенців, які опинилися під супроводом ЦПС Коломиї, дизайнером Еліною Дацюк була пророблена дуже кропітка і відповідальна робота - щоби обрати матеріали для восьми стендів, було переглянуто сотні світлин. Світлини зроблено працівниками та волонтерами БФ «Карітас Коломия» у 2018-2019 рр. в ході здійснення ними місії соціального служіння асистування родинам в рамках проекту «Створення Центрів Підтримки сім'ї як моделі інтеграції ВПО та місцевого населення в Україні» (за сприяння Карітас та МЗС Польщі). У фокусі опинилися як самі родини етнічних українців й росіян зі сходу України та кримських татар, так і середовища соціальної їх підтримки та інтеграції.

Проте, чи не найкращим коментарем буде доречним подати текст вступного слова, автора ідеї та куратора фото-виставки Оксани Іванкової-Стецюк, багаторічного експерту Карітасу України, яким розпочинається друкована версія каталогу фото-виставки:

«Ми часто вживаємо вислів «Надія вмирає останньою», вкладаючи у нього різний зміст. Для когось він означає втрату усіх життєвих ресурсів і благаання про допомогу у безвихідній ситуації, для когось, навпаки, символізує прагнення до Дії для досягнення змін в собі і своєму житті.

Після анексії Криму та з початком збройного конфлікту на українському Сході й, майже одночасно масових переселень з територій бойових дій, для багатьох українських родин вимушено настало нове життя. На жаль, легким його назвати не можна. Майже кожній родині доводиться долати багато перешкод на шляху пошуку своєї нової долі у змінених обставинах життя та болісний процес інтеграції з новою спільнотою. Значний відрізок цього шляху для багатьох сімей уже пройдено: здобуто нові досвіди адаптації Родини, подолано багато особистих і сімейних криз. Нове життя у новому місці не лише пустило свої паростки, але й значною мірою укорінилося, що дає Надію на краще майбутнє. Місцеві приймаючі громади по-своєму складно прожили цей час і подолали інші виклики – недовіри до нових співмешканців, необхідності розширення меж прийняття «інших», розширення просторів миротворення в Спільноті. І цей процес інтеграції триває».

За останні п'ять років чи не кожна Спільнота в Україні стала якісно іншою. Це правда життя, яку хоч і не без труднощів, але вчимося приймати. І не лише приймати, але й допомагати тим, хто цього потребує, наповнюючи свої серця Надією, Любов'ю, Вірою та Мудрістю».

Серед запрошених гостей виставки були Преосвященний владика Василь, єпископ Коломийської єпархії, який говорив про лікуючу силу вибачення та прийняття. Заступник Генерального Консула Республіки Польща у Львові пані Катаржина Солек, представники Міністерства Закордонних Справ Республіки Польща та партнери з Карітасу Польщі висловили свою підтримку родинам переселенців та подякували місцевій громаді. Також, лунали побажання миру та віднайти свій новий дім. Та найголовнішими учасниками були представники самої громади, зокрема, родини – герої фото-виставки. Виступ авторів про їх драматичні життєві історії на шляху інтеграції на фоні власних світлин був живим

свідченням, того, що не варто здаватись, коли є Надія, Родина та прийняття і підтримка Спільноти.

Випущені фото-альбоми (каталоги) з виставки були передані зацікавленим сторонам та партнерам у всіх ЦПС. А сама виставка вже була представлена в Івано-Франківську, Львові та Києві.

Форум Соціального Служіння УГКЦ

На Форумі Соціального Служіння УГКЦ у Києві, який відбувся 12 жовтня 2019 р. для лідерів локальних громад та парафій були представлені на широкий загал позитивні напрацювання Проекту, а саме найкращі практики з втіленої моделі. Ними стали:

- 1) Ідея тьюторингу (наставництва) родин. Як вже згадувалося, за принципом «подай далі», родина, яка свого часу будучи у потребі отримала належну підтримку під час супроводу, опісля «ставання на власні ноги» вирішує допомогти комусь, хто на даному етапі перебуває у більшій потребі ніж вони.
- 2) У співпраці з міжнародною ініціативою Тато.нет, перекладено та видано poradnik «Як заснувати та вести Тато-клуби», щоби активізувати такий важливий та надалі затребуваний батьківський потенціал серед чоловіків.
- 3) Інтеграційні виїзди родин зі Сходу на Захід – як одна з найкращих інтеграційних практик. Де ключовим є не туризм (хоча для багатьох побачити іншу частину України це вже «виніс шаблонів»), а власне подолання стереотипів та будівництва мостів через Діалог, коли проживають у приймаючому середовищі між самими родинами.
- 4) Асистування Родинам як методологічна складова покращення ведення супроводу, підвищення компетенцій для соціально-задіяних працівників.
- 5) Виставка «НаДія. Родина. Спільнота», як мистецький перформанс з візуальним меседжем скерованим не тільки про життєві долі тих, хто не зламався, але і скерований до тих, хто не є байдужий та усвідомлює власну спів-відповідальність у творенні нового майбутнього для своєї бодай сусідської громади.
- 6) Вперше презентовано усі три серії документального фільму «Дорога до нового Дому», знятого впродовж трьох років реалізації проекту, який показує життєвий шлях інтеграції вибраних родин з Луганської, Донецької областей та Криму, які опинилися під супроводом команд Центрів Підтримки Сімей.

Підведення підсумків

На жаль, на 5-й рік війни ще не розроблена державна стратегія вирішення проблем ВПО та їхньої інтеграції у місцеві громади. Світовий досвід підказує, що розв'язання цих проблем тісно пов'язане з такими аспектами, як активне залучення до дій членів місцевих громад та надання їм більших повноважень. Але цьому заважає, з одного боку, механізми, успадковані від надзвичайно централізованої системи управління, а, з іншого боку, загальна пасивність населення та обмежені можливості місцевої влади знаходити необхідні для цього ресурси.

У процесі роботи МБФ «Карітас України» по наданню гуманітарної та соціальної допомоги особам, сім'ям та постраждалим громадам був зроблений аналіз проблем та розроблена стратегія діяльності фонду у напрямку розвитку та підвищення потенціалу місцевих громад як засобу вирішення соціальних проблем. Розуміючи неспроможність держави в повному обсязі задовольнити потреби постраждалих регіонів та весь комплекс соціальних послуг, приходимо до висновку, що місцева громада має взяти на себе відповідальність за вирішення своїх проблем та керувати цим процесом. Саме вона, при

певних умовах, в змозі краще оцінити власні ресурси та мобілізувати їх, залучивши додаткові засоби для задоволення власних потреб. Особливо актуально це зараз під час впровадження реформи децентралізації та створення об'єднаних територіальних громад (ОТГ), які отримують не тільки більше повноважень, але і відповідальності за свою територію, а головне – за людей, їхнє життя та благополуччя. *(взято з «Посібника з мобілізації та розвитку громад», МБФ Карітас України, Київ, 2018)*

Експерти та команда Карітасу добре розуміють, що інтеграція, - це не один проект і далеко не фільм, а цілий тривалий життєвий шлях. Часом дуже не простий і болючий. Не можна просто взяти і ідеально приміряти-застосувати модель польського досвіду, як таку, яка відповість на усі запити і змінить суспільство без зусиль та багатьох особливостей (ментальні, історичні, політичні, соціальні і т.п.) самого суспільства. Цілих три роки тільки пішло на те, щоби під кінець нарешті побачити у цій адаптації моделі, що дійсно спрацювало, що ми відразу відкинули, а що ще потребує далекосяжних інвестицій та мозольної праці. І це тільки, коли говоримо про сам, хоч і масштабний, але тільки проект. А долі людей, - це ще складніший в усіх вимірах процес. Проте, зі справді не малого досвіду, можемо ствердити, що інтеграція – це спільний, обосічний шлях. І якщо складно говорити про позитив у макро-змінах на рівні державної політики, то дещо таки залежить від нас самих. Цим справді позитивно трансформуючим чинником «дещо» є: щире бажання та шалене зусилля наведення ладу у наших власних серцях та головах. Великодушне розуміння та терпелива підтримка найближчих (родини). Приймання, не байдужість та практичну солідарність локальної громади-спільноти. Тоді ми зможемо говорити про справжню інтеграцію, навіть, якщо ті добрі плоди буде видно не відразу. Але це вже інвестиція у майбутнє.

В п'ятнадцяту річницю подій на Майдані та шосту річницю Революції Гідності так хочеться, щоби про справжні досягнення проекту говорили не цифри і статистика а живі життєві людські долі.

2.3. ЖИТТЄВІ ІСТОРІЇ ІНТЕГРАЦІЇ (З ЦПС)

LIFE-STORIES – життєві історії успішної інтеграції вимушених переселенців у приймаючу громаду/середовище

У даній частині Вашій увазі пропонуються реальні життєві історії «кейси» тих родин, які впродовж тривалого часу перебували під супроводом Асистування у Центрах Підтримки Сімей при Карітасах. Це історії тих родин, які не зважаючи на усі труднощі, які їх спіткали внаслідок військової агресії та вимушеного переселення не склали руки, не піддалися. Також присутні історії сімей родин військовослужбовців, які брали участь у бойових діях та місцевої громади. Тішить те, що більшість з них стали тьюторами/наставниками для новоприбулих сімей. Тобто спрацював ланцюговий принцип добра «подай далі». Тут доречним буде зауважити, що інтеграція, це – більше ніж проект. Це тривалий життєвий шлях. Проте ми віримо, що завдяки супроводу, які ті родини отримали на певному важкому етапі свого життя у Карітасі, зможуть дати собі раду і в подальшому. Звісно, що ці історії є вибраними прикладами. Скільки насправді тих, кому асистуючи працівники Центрів Підтримки Сімей допомогли інтегруватись здебільшого не знатимемо, а плоди будуть видимі у майбутньому.

Кожна історія, як і специфіка подачі інформації локальними Центрами – є унікальною. Проте їх таки об'єднують такі спільні ключові чинники/слова, як: війна, вимушене переселення, криза, розгубленість, пошуки, віра, сила волі, прийняття, підтримка, адаптація, супровід, солідарність та врешті – інтеграція.

Деколи, з огляду на приватність та побоювання самих родин ми змінювали особисті дані. Деякі родини і таких з кожним роком більше, вже відкрито дозволяють про себе писати.

ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

Подружжя пані Маргарита (48р.) та пан Петро (60р.) з дитиною Марією (10р.)
Переїхали з Криму. Після переїзду, тривалий час мама не знала, як себе реалізувати в новому середовищі. Від знайомих почула про Карітас. Так потрапила до локального Центру Підтримки Сім'ї. Відвідувала консультації психолога, приймала участь в тематичних заняттях та майстер-класах асистентів родини. З часом, віднайшла впевненість та робить перші кроки на шляху до інтеграції у нове середовище. Також, після отриманого супроводу продовжила відвідувати Центр, де активно допомагає асистентам родини проводити майстер-класи. Відкрила в собі креативність, власний стиль та поштовх до творчості. Окрім мами, супроводу потребувала і дитина. На початках Марічка була дуже замкнута та піддавалася у школі булінгу від одноліток і навіть вчителя. Важко йшла на контакт. У Центрі почала відвідувати зустрічі з психологом, а з асистентами родини - заняття з англійської мови та майстер-класи. Зараз дитина може відстоювати свої права не тільки серед однолітків але перед вчителями. В неї з'явилися друзі та нові інтереси. Родина робить дуже впевнені кроки до повної та успішної інтеграції в новому суспільстві.

Пані Ірина (32 р.) разом з родиною переїхали в Івано-Франківськ із Росії напередодні початку військових дій. Зараз її сину, якраз 5 років. На початку було дуже важко звикнути, адже в очах своїх бувших спів-громадян вона виглядала зрадницею, а в очах місцевої громади – чужинцем, а потім - представником агресора. Але допомогли місцеві родичі, які з самого початку не відкинули, а прийняли та підставили плече. Пані Ірина відвідує Центр підтримки сім'ї вже пів року. Тут із мамою та сином займаються

психологи (які консультують як кожного індивідуально, так і разом) та асистент родини (групові розвивкові заняття для батьків та їхніх дітей). Оскільки хлопчик має певні особливості поведінки та проблеми зі слухом, то жінка дуже хвилювалась, як він адаптується. Але розмовляючи з нею, помітно, що вона задоволена, що потрапила в це середовище, що її приймають та допомагають. Мама охоче і часто відвідує тренінги та цікаві тематичні зустрічі для батьків. Каже, що син вже звик до команди Центру. При першій зустрічі хлопчик поведився насторожено, тримався завжди біля мами. Зараз, хоча в нього і далі часто бувають емоційні перепади, радо обіймає в кінці заняття. З'явилася довіра.

Сім'я пані Яни переїхала в Івано-Франківськ із м. Макіївки Донецької області ще у серпні 2018 року. Практично одразу після переїзду, восени 2018, вона дізналась про Центр підтримки сім'ї та стала нашим бенефіціаром. Їй дуже важко було змиритися із ситуацією, яка трапилась з її родиною, тому тут велику підтримку у супроводі надали психологи Центру. Наразі жінка знаходиться на обліку у міському центрі зайнятості, а її чоловік працює таксистом та забезпечує сім'ю. Станом на сьогоднішній день жінка є активною учасницею заходів Центру підтримки сім'ї, а також - волонтером. Вона допомагає в організації поїздок чи інших інтеграційних сімейних подій. Донька Яни, Софія, якій 8 років, також відвідує заняття в ЦПС, зокрема полюбляє заняття з вивчення англійської мови та мистецькі, творчі заходи. Дівчинка дуже здібна, недавно виявила бажання сама провести для інших дітей майстер-клас із оригамі. Помітно, що вона товариська та має багато друзів як серед місцевих, так і серед дітей зі Сходу. Чоловік разом з Яною по мірі можливості приходять на інтеграційні події, які організовують працівники Центру. Особливо полюбляють психологічні тренінги та походи в театр. Цікавим позитивним досвідом стало те, що сім'ї, які збираються в Центрі для отримання супроводу, почали зустрічатися і поза Карітасом та вже самі між собою добре спілкуються. Яна розповідає, що Карітас – це для них спілкування, психологічна підтримка та цікаві заходи. «Організація, що допомогла нам інтегруватися в місцеве середовище».

Сім'я пані Надії проживає в Івано-Франківську, чоловік був учасником АТО впродовж 2014-2015 рр. Після його остаточного повернення з війни, сім'ї потрібна була підтримка, зокрема психологічна. Через знайомих жінка дізналась про Центр підтримки сім'ї та почала приходити спершу сама, а потім підключила і усю сім'ю. Незабаром приєднався і чоловік, який теж почав відвідувати спільно з дружиною зустрічі для подружніх пар, а також різні інтеграційні заходи організовані на сімейні свята, як от: свято до Дня захисника України, Різдвяна розколяда, День Батька та День Сім'ї. У пари є двоє синів – Андрій (10 р.) та Сергій (6 р.). Хлопці також є активними учасниками зустрічей у ЦПС. Зокрема, Сергійко впродовж року відвідував підготовку до школи, а Андрій – різноманітні майстер-класи. Приємним фактором є те, що Надія з часом почала на волонтерських засадах допомагати працівникам ЦПС в організації майстер-класів, приходила допомагати асистентам родини. З її слів, їй самій це було тільки в задоволення. Жінка запевняє, що: «Центр Підтримки Сім'ї Карітасу для їхньої родини – це джерело енергії, підтримки і натхнення. Дякуємо за вашу невтомну працю».

КАМ'ЯНСЬКЕ

Пан Олександр разом з дружиною Ганною і двома дітьми переїхав з Луганської області до Кам'янського в 2015р. В Карітасі отримували різносторонню допомогу в 2015-2017рр. В 2018р. цілою сім'єю долучилися до груп асистента родини Центру Підтримки Сім'ї. Пан Олександр працює лікарем-травматологом, тому, почувши, що в супроводі ЦПС є важкохворі особи, проявив бажання та почав допомагати як волонтер консультаціями.

Зокрема, він відвідує важкохвору бенефіцієнтку проекту, яка має важку травму суглоба та одна виховує внука. Дружина Ганна допомагає, як фотограф при проведенні свят та інтеграційних заходів. Ця сім'я брала участь у фокус-групі експерта з евалюації, яка проводила дослідження напрацювань проекту, вже, як родина тьюторів.

Пані Валерія та дитина Вероніка відвідували заняття з підготовки до школи у нашому Центрі ще в 2018 році. Їм настільки сподобалась увага з боку працівників, що батьки вирішили також долучитися та занять та допомагати іншим родинам. Так, вони стали ще однією родиною тьюторів. Тато допомагав у проведенні занять та заходів, проводив групу «Самозахист для жінок». Родина дуже активно брала участь у заходах та майстер-класах БФ «Карітас Кам'янське» в якості волонтерів. Завдяки творчим здібностям та активній життєвій позиції мами Валерії сформувалась група зацікавлених у творчості та спілкуванні родин. Пані Валерія стала організатором групи «Родинна творчість». Ця волонтерська група - простір для спілкування, творчості та інтеграції місцевих родин та ВПО.

Пані Юлія, прийомна мати двох дітей. Спочатку, як потребуючі відвідували заняття Центру Підтримки Сім'ї, мама - групи для прийомних батьків, які проводила психолог проекту, а діти-підлітки відвідували заняття асистента родини, розраховані на їх вікову категорію. Тепер, пані Юлія активно допомагає у підготовці та проведенні інтеграційних заходів, виїздах у дитячий притулок, привезенні дітей та молоді у літній табір. Також заохочує до волонтерства своїх дітей.

Пані Тетяна проживає в місті Кам'янське з 2015 року разом з двома синами та старенькою мамою. Незважаючи на тривалий час проживання в нашому місті, сім'я так і не змогла адаптуватися і соціалізуватися. Чоловік пані Тетяни періодично приїжджає з зони конфлікту, але більшість часу проводить там, щоб зберегти своє помешкання. В грудні 2018 року у пані Тетяни виявили онкологію та зробили операцію. Це дуже негативно вплинуло на її і без того важкий психологічний стан. За час супроводу родині було надано психологічну допомогу, де мама з сином Іваном приходять на групові заняття з психологом. Зараз йде процес оформлення інвалідності та була надана юридична консультація, завдяки партнерським організаціям сім'я отримала одяг, взуття, засоби гігієни. Психологічний стан пані Тетяни значно покращився, за що вона дуже вдячна. Коли вчергове приїхав чоловік, він теж прийшов на консультацію до психолога. Подужжя відмітило, що психоемоційний стан в родині покращився завдяки комплексному супроводу в ЦПС.

Багатодітна родина Тетяни та Геннадія переїхали в Кам'янське з Донецька.

Ще в Донецьку вони хотіли взяти на виховання дітей з інтернату та завадила війна, вимушені були залишити свій будинок. Уже приїхавши в Дніпропетровську область багатодітна родина взяла на виховання ще п'ятеро дітей та створили дитячий будинок сімейного типу. В Кам'янському купили будинок на який їм вистачило власних коштів. Але умови проживання не відповідали вимогам соціальних служб, тому була загроза що прийомних дітей в них заберуть. Потрібна була термінова допомога родині в покращенні побутових умов. Дякуючи допомозі партнерів, у будинку діряві вікна поміняли на нові, стало більш тепло та світло. Родина почала відвідувати заняття в ЦПС. Також під час супроводу родина отримала одяг та взуття для дітей, юридичну консультацію та психологічну допомогу. Завдяки супроводу в ЦПС сім'я залишилась разом.

Валентина Михайлівна переїхала з сім'єю у складі 4х осіб (подружжя пенсіонерів та їх донька з онукою) з Луганської області. Деякий час жили в місті Дніпрі, але через брак

коштів на оренду житла переїхали в приватний будинок в місті Кам'янське. В Центр підтримки сім'ї звернулися в лютому 2019. Валентина Михайлівна тяжко хворіє, після переїзду стан здоров'я погіршився, потрібне обстеження та лікування. Також після переїзду втрачені соціальні зв'язки, був брак спілкування. Сім'ю взято в супровід кейс-менеджера. Під час супроводу завдяки партнерським організаціям та волонтерам була надана допомога на обстеження та лікування, сім'я отримала одяг та взуття, засоби гігієни, були залучені до групи Асистена Родини. Родина відчула підтримку, почався процес інтеграції в місцеву громаду.

Вікторія Олександрівна, ВПО з м. Горлівка Донецької обл., 17 років.

Після переселення (2016р) отримувала допомогу та підтримку від БФ «Карітас» в процесі інтеграції в місцеву громаду. Віка мала психологічні проблеми, які суттєво впливали на її можливість адаптуватися до нових умов. Завдяки комплексній роботі психолога та АР, залученню до різних активностей (зокрема до театру) Віка змогла побороти надмірну сором'язливість та замкненість, стала більш активною в багатьох сферах, потупила в коледж. Супровід закінчено в 2017 році. В цьому році залучилась до волонтерської діяльності. Впевнено допомагає молоді та сім'ям що звернулись в «Карітас» у 2019 році. Розуміючи специфіку занять молодіжної групи та маючи досвід у багатьох її аспектах, активно долучається до вирішення організаційних питань, творчо підходить до виконання доручених справ.

КОЛОМИЯ

Свідчення: *«Мене звати Світлана. Переїхала я до Коломиї в 2016 р. з міста Макіївка Донецької обл., разом зі своєю сім'єю: чоловіком та двома дітьми. Після переїзду чоловіку, щоб забезпечувати сім'ю, довелося шукати роботу у Києві. Так я залишилась тут зовсім сама: без родичів, друзів, знайомих. Почали погіршуватись стосунки з чоловіком, виникали конфлікти на соціально – побутовому ґрунті. Я страждала від частих депресій, відчуття самотності, не могла знайти кола друзів для спілкування. Поступово ми опинились на межі розлучення. Зараз можна стверджувати, що це був найважчий кризовий період для всієї нашої сім'ї. Одного дня працівники соціальної служби порадили мені звернутись до «Центру підтримки сім'ї», що при Карітасі і з цього часу моє життя почало змінюватись на краще. В «ЦПС» я отримала підтримку та познайомилась з іншими сім'ями. Завдяки нашому спілкуванню в Карітасі я побачила світ зовсім іншими очима, діти знайшли собі друзів і їм дуже подобається, що ми проводимо час разом з іншими сім'ями. Завдяки психологу в мене налагодились стосунки із чоловіком. На даний час я почуваюся дуже щасливою жінкою та мамою і наша сім'я в очікуванні народження ще однієї дитини».*

Окремо слід згадати, що саме з ініціації ідеї експерта з евалюації проекту, доктора соціологічних наук, Оксани Іванкової-Стецюк працівниками Центру в Коломиї було зібрано окремо життєві історії родин переселенців, бенефіціарів проекту, з насиченим фото-матеріалом, з яких потім сформувалася фото-виставка під назвою: **«НаДія. Родина.Спільнота»**. Світлини до виставки також робили самі працівники Карітасу, зокрема Іванна Федорак. Автором концепції та куратором фотовиставки виступила: Оксана Іванкова-Стецюк. Дизайнером виставки - Еліна Дацюк. Деякі родини змогли завітати на відкриття фото-виставки до Національного музею народного мистецтва Гуцульщини та Покуття імені Йосафата Кобринського, де були живими іконами-свідченням незламної волі та підтримуючої солідарності приймаючої спільноти. Ось, деякі короткі історії цих родин:

«Маленький хлопчик з великою мрією»

Родина Левикіних (голова сім'ї пан Іван родом з Воронезької обл., Росія) до 2015 р. жила в місті Попасна на Луганщині. Через обстріли переселилися в село Лісний Хлібичин на Прикарпатті. Було важко, але заспокоювало те, що маленький Кирило в безпеці. Зараз хлопчик – школяр. Мама хвилюється, що у нього не все добре з навчанням, бо він «літає в хмарах». Але маленький мрійник не сумує. Мир - його найбільша мрія.

На фотовиставку Кирило прийшов із мамою усміхнений весь у вишиванці.

«З надією в кожен день»

Коли в 2014 році розпочалася війна і в місті Лутугине йшли запеклі бої, мама Оля разом з донечкою Даринкою вирішили перечекаати неспокійні часи в селі Герца Чернівецької області, де продовжили справу, якою займались вдома – кози та город. Але знову випробування – пожежа! І знову – переселення. Проте Даринка живе з надією на краще: відвідує музичну школу, театральний гурток, а у вільний час вчиться робити професійний манікюр.

«Кримське серце в Буковині»

Одними із тих, хто в 2014 році вирішив покинути анексований півострів, була родина кримських татар Кадирових. Найбільше хвилювалися за своїх п'ятьох дітей: трьох доньок і двох синів, оскільки, голова родини Енвер був правозахисником. Буковинська громада зіграла нових сусідів теплом сердець. Це допомагає їм не лише боротися з ностальгією, але й вибудовувати нові плани. А ще – у серцях людей живе надія на повернення до рідного Криму.

«Оновлення»

Родина Руслана та Оксани Візнюк з Краматорська, що на Донеччині. Подружжя виховує трьох діток: Каріну, Микиту та Данила. У 2014 році родина покинула окупований Краматорськ та переїхала до Коломиї. Тут поселилася в квартирі, в якій в далекому дитинстві мешкав Руслан. В той важкий час отримували матеріальну та психологічну допомогу від Карітасу. Поступово, своїми руками, родина відновлює житло й започатковує міні-бізнес – перепелині яйця.

«Життя триває»

Коли перед родиною Ольги Сердюк в 2014 році постало питання, куди втікати з міста Горлівки від обстрілів, вони прийняли рішення їхати на батьківщину її тата, в село Поточище на Прикарпатті. Було нелегко в побуті: жити довелося усім разом в невеличкій кімнаті з піччю. Прийшли нові випробування: померла мама Олі, а їй самій діагностували важку хворобу. Але жінка налаштована оптимістично: «Життя продовжується! І ніяк інакше!».

Завдяки підтримці Карітасу місцева громада збрала кошти на лікування.

«Громада в єднанні»

«Фенікс-Коломия» - громадське об'єднання переселенців міста Коломиї та району. Як птах Фенікс, спалений сонцем, відроджувався з попелу, так і переселенці, зі спаленими війною душами, отримують надію на відродження. Спільнота бере активну участь в житті громади, проводячи толоки, благодійні ярмарки, інтеграційні заходи. Зерна, що навіяв буревій зі Сходу та Криму, сходять новими паростками на прикарпатській землі - талантами, ідеями, творчим креативом, наснагою.

ЗАПОРІЖЖЯ

Історії записували кейс-менеджери.

Кейс №1:

Бенефіціар: Пані Валентина (1948)

Статус: ВПО, опікун над онуком

Місце проживання: гуртожиток

Основні потреби: речі на дитину, кошти на лікування, психологічна підтримка, інтеграція в громаду.

Валентина Семенівна проживає у Запоріжжі з 2014 року, основною потребою на цей час були кошти на лікування, соціально-психологічна підтримка, юридичні консультації. Жінка за сприянням та допомоги спеціалістів Центру змогла оформити допомогу на лікування та матеріальну підтримку, була надана соціально-психологічна підтримка, гуманітарна, забезпечення медичними препаратами. Були надані контакти фондів та організацій які підтримують ВПО.

Проведено первинну та комплексну оцінки потреб ВПО та заповнені відповідні анкети. Складено індивідуальний план заходів для забезпечення заявлених потреб.

Згідно плану проведено наступну роботу:

- ознайомлення з роботою проекту ЦПС, надання інформації щодо кейс-менеджменту;
- пошук ресурсів для задоволення потреб в коштах на придбання медикаментів (БО "БФ «Карітас Запоріжжя», Запорізька обласна організація Червоного Хреста України, БО «Посмішка дитини», БО «Храм», БФ «Надай надію», ГО « Міський центр допомоги»;
- надання одягу;
- допомога з оформленням в проєкті "Basic Needs" (БО "БФ «Карітас Запоріжжя») для отримання допомоги на лікування;
- надана інформація про види соціальних послуг, виплат, контакти організацій та установ, що надають необхідні послуги;
- залучено до психологічних консультацій;
- залучення до дитячо-батьківських груп, проведення майстер-класів, екскурсій, виїзних заходів, освітні програми, інтеграційні заходи;

Кейс завершено успішно, жінка разом з онуком, із задоволенням відвідує заходи які проводяться в Центрі. На час завершення заявлені потреби задоволені.

Кейс №2:

Ганна Михайлівна проживає у Запоріжжі з 2014 року, основною потребою на цей час були кошти на лікування, соціально-психологічна підтримка, продукти харчування, так як пенсія дуже мала та її не вистачає на сплату за оренду кімнати, юридичні консультації. Жінка не бачить, тому її відвідує два рази на тиждень соціальний працівник. За сприянням та допомоги спеціалістів Центру була змогла надати документи та отримати грошову допомогу на лікування та матеріальну підтримку впродовж 4-х місяців, здійснено домашній виїзд з психологом проєкту для надання соціально-психологічної підтримки, надана гуманітарна допомога (продукти харчування та засоби гігієни, забезпечення медичними препаратами). Здійснено представництво інтересів клієнта у приватбанку, щодо проходження ідентифікації, для отримання пенсії. Були надані контакти фондів та організацій які підтримують ВПО.

Проведено первинну та комплексну оцінки потреб ВПО та заповнені відповідні анкети.

Складено індивідуальний план заходів для забезпечення заявлених потреб.

Згідно плану проведено наступну роботу:

- ознайомлення з роботою проекту ЦПС, надання інформації щодо кейс-менеджменту;

пошук ресурсів для задоволення потреб в коштах на придбання медикаментів (БО "БФ «Карітас Запоріжжя», Запорізька обласна організація Червоного Хреста України, ГО «Міський центр допомоги»;

- надання одягу;
- допомога з оформленням в проєкті "Basic Needs" (БО "БФ «Карітас Запоріжжя») для отримання допомоги на лікування;
- надана інформація про види соціальних послуг, виплат, контакти організацій та установ, що надають необхідні послуги;
- залучено до психологічних консультацій;

Кейс завершено, клієнту було роз'яснено про подальшу можливість звернення та співпрацю. На час завершення заявлені потреби задоволені.

Кейс №3:

Лілія Іванівна (1972), проживає у Запоріжжі.

Потреба з якою звернулася жінка - це поліпшення взаємин з оточуючим середовищем, соціально-психологічна підтримка, юридичні консультації, організація дозвілля.

За сприянням та допомоги психолога Центру, була надана соціально-психологічної підтримка, набуто навички щодо вирішення соціальних і психологічних проблем, навчання долати труднощі та конфлікти з оточуючими, сприяння в запобіганні виникненню непорозумінь та конфліктів між членами сім'ї. Були надані контакти фондів та організацій які підтримують ВПО.

Проведено первинну та комплексну оцінки потреб та заповнені відповідні анкети.

Складено індивідуальний план заходів для забезпечення заявлених потреб.

Згідно плану проведено наступну роботу:

- ознайомлення з роботою проекту ЦПС, надання інформації щодо кейс-менеджменту;

пошук ресурсів для задоволення потреб ;

- надана інформація про види соціальних послуг, виплат, контакти організацій та установ, що надають необхідні послуги;
- залучено до психологічних консультацій;

Кейс завершено, клієнту було роз'яснено про подальшу можливість звернення та співпрацю. На час завершення заявлені потреби задоволені.

Кейс №5:

Бенефіціар: Євген Валерійович

Дата народження: 20.08.1991

Статус: ВПО, СЖО, інвалідність

Місце проживання: Модульне містечко (Запоріжжя)

Основні потреби: Житло, оформлення довідок, гуманітарна та матеріальна підтримка, психологічна, інтеграційна, юридичні послуги, соціально-інформаційна, працевлаштування

Євген Валерійович виїхав з Донецької області де проживав разом з сестрою та матір'ю. Через брак грошей та неможливість знайти роботу опинився на вулиці. В Запоріжжі ночував на вокзалі. Коли, за порадою бувших бенефіціарів, звернувся до Карітасу, основною потребою на той час було термінове поселення та переоформлення довідки переселенця. У ході роботи над кейсом виявився цілий набір додаткових комплексних потреб і викликів, а саме: матеріальна та гуманітарна підтримка, адаптація на новому місці та працевлаштування. Враховуючі фізичні особливості (інвалідність по зору, майже нічого не бачить після ДТП), актуальною буда соціально-психологічна підтримка, юридичні консультації та кошти на проживання та лікування.

Проведено первинну та комплексну оцінки потреб та заповнені відповідні анкети.

Складено індивідуальний план заходів для забезпечення заявлених потреб.

Згідно плану проведено наступну роботу:

ознайомлення з роботою проекту ЦПС, надання інформації щодо кейс-менеджменту;

пошук ресурсів для задоволення потреб (БО "БФ «Карітас Запоріжжя»).

надання одягу та продуктів харчування, гігієнічні засоби;

надана інформація про види соціальних послуг, виплат, контакти організацій та установ, що надають необхідні послуги;

залучено до проекту з працевлаштування;

надання юридичних послуг;

здійснено представництво інтересів.

Кейс-менеджером проекту було здійснено візит до Департаменту ЖКГ для представництва інтересів клієнта, щодо поселення. Так, тимчасово чоловік був поселений в чергове відділення лікарні. Потім після оформлення документів та проходження медичного огляду, його перевели в модульне містечко. Карітасом були надані необхідні продукти харчування та речі. Також, Євгена було скеровано до фахівця з проекту працевлаштування для отримання інформації про наявні вакансії

Чоловік за сприянням та допомоги спеціалістів Центру зміг отримати соціально-психологічну підтримку, юридичні послуги, переоформлено документи, надані консультації щодо оформлення інвалідності по зору, були надані контакти фондів та організацій які підтримують ВПО. Найважливішим досягненням супроводу були: представлення інтересів стосовно забезпечення місця проживання, лікування та працевлаштування (беручи під увагу інвалідність бенефіціара).

«МАТИ ВІДВАГУ ДЛЯ МРІЙ»

Ми багато про що мріємо і ніколи не замислюємось, яким чином наші мрії здійсняться і в яку мить. Це історія про родини, які мали свої домівки, гарних дітей, багато друзів та які мріяли.

Живучи у Луганську, Галина спочатку мріяла переїхати жити до м. Полтава. Їй завжди хотілося повернутися в місто її дитинства, але були маленькі діти і гарна робота у чоловіка. Та і чоловік не дуже поділяв бажання дружини. А через деякий час Валерій сам запропонував Галині переїхати, адже тут вона не була готова. Бо жили в своєму відремонтованому будинку, мали город, господарство, та нову, простору і світлу кухню, на якій стояв великий холодильник з подвійними дверцятами. Саме на цій кухні завжди збиралось багато гостей. І в цій оселі всім були раді, для усіх відчинені двері. І саме Галина не уявляла собі іншого дому ніж цей – наповнений сміхом, радістю, рідними і друзями. Проте, для цієї родини, як і для багатьох інших, що мешкали на Луганщині і в Донецьку, цей спокій вмить обірвався. Почалась війна!

Почалась паніка, термінові збори, страх... І багато питань: «Куди бігти?», «Що брати?», «Кому ми потрібні?». І навіть попри ці питання, безпорадність та розгубленість, при виїзді з Луганської області на КПП вони пропонували військовим питну воду та домашніх (власноруч зарізаних) курей, коли ще самі не знали, куди будуть їхати, де жити і що їсти. А ще, рятуючи свою родину, вони не залишили і своїх улюблених котів і свого вірного охоронця – собаку породи «водолаз».

Багато було пережито з 2015 по 2018 рік – упокорення, сором, розчарування, безпорадність, нескінченна депресія, відсутність коштів для існування, а потім Галина в реанімації, інфаркт Валерія, безробіття сина Павла. Чорна смуга здавалась нескінченною.

Але з'явилась маленька надія і прийшла допомога через знайомство спочатку з психологом Карітасу Дмитром а потім і з цілим колективом «Центру Підтримки Сім'ї». А далі – нові знайомства, психологічна, гуманітарна та дружня допомога, участь у грантах і нарешті своя власна маленька справа. Родина помаленьку стала на ноги і відійшла у самотійне «власне плавання».

І ось, ми знову побачимось! Ми їдемо колективом до цієї родини в гості на запрошення господарів. Але це вже не в рамках домашнього візиту проекту, а для того щоб провідати, побачити і порадіти за цю чудову родину. А разом з нами їде подружка, і теж Галина, якій також прийшлося залишити все майно та втекти від війни. І саме завдяки проекту в Запоріжжі ці дві жінки і стали подругами.

І нарешті мить довгоочікуваної зустрічі, радість, обійми – ніби ми родичі, яких довго довго чекали. Нарешті господар з господинею заводять нас у свій двір і свою хату, а молода родина (син з невісткою та дітьми) запрошують за стіл у свою хату. І нам радіють всі і господарі, і діти, і домашні улюбленці. Господар веде на город і милується своєю полуницею, садом – кожним деревцем і кущиком, які мають свою історію появи на цій землі. Показує юку, лавандовий кущ і кліматіс подарований нами під час їх переїзду із Запоріжжя, і дуже задоволений тим, що все прижилося і росте. Він тут же готовий безкорисно ділитися всіма саджанцями, які за власні гроші були куплені. На городі нас знайомлять з маленькими улюбленцями – казково-білосніжними кізочками, які скоро підростуть і родина буде матиме власне молоко. Онучки біжать до нас з рудими пухнастими котами, яких маленькими кошенятами, як виявилось, врятував Павло ще у Запоріжжі, доставши із стічної труби. І знов у курятнику живуть курки. Нажаль більше нема улюблениці – собаки, вона дуже захворіла і після переїзду її не стало, але є новий охоронець двору якого подарували родичі невістки. Треба було бачити з якою гордістю і запалом розповідали господарі про себе, своїх дітей, внуків та домашніх улюбленців, а ще про багато планів на майбутнє.

Валерій знайшов роботу на 4-й день після приїзду у 2018 році, завдяки знайомству з сусідами з якими вони дуже приятелюють. Всього 20 хвилин зранку через ліс і Валерій вже на роботі де його дуже цінують. І онучки Лера та Мірабела через той же ліс – кожен день бігають до школи. Син Павло з дружиною працюють разом – багато їздять у відрядження, працюють онлайн вдома. А головне, донька з родиною, яка раніше була далеко – тепер близьенько, бо вона живе у м. Полтава і має гарну роботу.

Нас ведуть помилуватися природою і краєвидами с. Зінці. Озера, ліс, чисте повітря, рибалка. Опанування катання на велосипедах, збір грибів та всі барви кожної пори року.

Ми багато говоримо, ділимося спогадами, але більше говоримо про плани, радіємо разом з ними і бачимо, як змінилося їх життя. Під час прогулянки до нас приєднується Ілля – старший онук родини. Після прогулянки, хто пішки, про на велосипедах, нас знов запрошують за стіл, а Галина тихенько веде мене у свою майстерню – де для кожного з нас вже приготувала подарунки зроблені своїми руками, а вірніше зроблені на швейних машинах, які вдалося вивезти ще з того дому. І ось ми знаходимось у справжньому

творчому раю. Тут і серветки під ланч бокси, і підставки, обкладинки з різноманітними тематичними вишивками, тримачі на стіни, сумочки, косметички, пенали і багато іншого. А в планах Галини співпраця з сувенірними магазинами. Але зараз ця невгамовна жіночка думає не про заробітки, а про подарунки для нас і для своїх подруг, які залишились у Запоріжжі – з якими їй дуже не вистачає спілкування. Мабуть зараз це єдине, що трошки засмучує нашу господиню.

Ми знов разом ідемо за стіл, знов шум і гучний сміх. Але час бере своє! Нам необхідно збиратись додому. А ми ще не наспілкувались, час такий швидкоплинний! Нас всією родиною супроводжують на відомий оглядовий майданчик та до пам'ятного знаку полтавській галушці. І звичайно, ми не могли не зробити фото нашої великої дружньої компанії біля арт-об'єкту на Соборній площі «Я люблю Полтаву».

Так і закінчилась наша надзвичайно-сердечна зустріч з цією чудовою родиною. Ми повертаємось у Запоріжжя на швидкості в темряву дороги, а на серці тепло, натхненно і радісно. Слова господарів далі звучать в наших вухах «Приїжджайте! Ми завжди вам раді, будемо чекати!». І я впевнена, що попереду таких зустрічей ще буде багато. Адже, не зважаючи на всі ці випробування, ця родина є прикладом, що вибороти свою мрію варто!

ХАРКІВ

Історії записані психологами:

Кейс №1: До психолога звернулась жінка 42 років, переселенка з Луганської області.

Запит її полягав в тому, щоб налагодити стосунки з чоловіком. Оскільки відносини в родині стали більш напруженими, з'явилися конфлікти. Це, звісно ж, вплинуло на всю систему родини. Після розмови з жінкою, ситуація стала більш зрозумілою. Багато речей, які начебто відчувала жінка, не обговорювались з її чоловіком. Як результат – накопичення напруги, негативні емоції, сварки. Після першої консультації, клієнтці було запропоновано сімейну зустріч, де віч-на-віч була б змога прояснювати питання, що турбують. Клієнтка засумнівалась в тому, що її чоловік погодиться на це. З досвіду відомо, що досить часто чоловіки відмовляються звертатись до спеціалістів стосовно надання психологічної допомоги. Але, на наступну зустріч таки чоловік прийшов. Один, без дружини. Ми мали змогу поспілкуватись. Ситуація «його очима» виглядала, зовсім інакше (що є також досить прогнозованим). Чоловік також відчував та визнав, що в їх подружніх стосунках з'явилися труднощі і був відкритим для їх вирішення.

Супровід та робота з цією парою стали прикладом відповідальності клієнтів за свій вибір, слова і дії. Обидва клієнти виявились здатні «почути» один одного. На очах психолога контакт між ними відбудовувався «по цеглинках». Це приклад, де звернення відбулось вчасно, де мотивація до змін, бажання розвиватись виявились ключовими та спільними. За два місяці регулярних зустрічей роботу було завершено. Звісно, що може бути етап, на якому ця родина зустрінеться з новими труднощами і потребуватиме допомоги спеціаліста. Але отриманий власний позитивний досвід усвідомленої роботи над собою – показник того, що можна впливати на своє життя.

Кейс №2:

Марина (ім'я змінено) звернулася до Благодійного Фонду «Карітас Харків».

При зверненні до Карітасу, Марина була в дуже не стабільному психологічному стані, велика недовіра до людей, нічні кошмари, страх за своє життя та життя доньки та страх помсти від жінки вербувальника. Під час першої зустрічі з психологом Марина виглядала всміхненою, хоча і напруженою. У Марини була політравма й постійні посмішки це захисна

реакція психіки. За останній час це бойові дії, потрапляння снаряду до житла, загибель чоловіка, власні серйозні поранення, переїзд до Харкова, відсутність житла та засобів для існування (мати пенсійного віку та малолітня донька знаходились із нею). Дані психотравмуючі події вплинули на емоційну, інтелектуальну, фізіологічну та поведінкову сферу Марини. Під час роботи з психологом у Марини помічалась відсутність бачення перспективи та конкретних планів на майбутнє, загальмовані реакції на зовнішні стимули, складність концентрації уваги, видозмінене відчуття часу та проблеми із запам'ятовуванням. Підвищений рівень тривоги та нездатність розслабитися давали головні болі й проблеми з роботою шлунку. Відсутність апетиту. Труднощі в засипанні та взагалі проблеми зі сном, нічні жахи, поверхневий сон. Знижена самооцінка. Нечутливість до себе та своїх потреб, як психологічних так і фізіологічних. Марина сама стверджувала, що вищеперераховані стани не були притаманні їй раніше. Робота проводилась згідно запиту Марини. Після роботи з фізіологічними реакціями, вдалось вийти на рівень усвідомлення їх як симптомів. Та підійти до психологічних причин, що викликали дані реакції. Як наслідок частина фізіологічного дискомфорту зникла, а інша частина знизилася своєю інтенсивністю та вплив на життєдіяльність Марини. Проведена значна робота по пошуку зовнішніх та внутрішніх ресурсів для підтримки Марини. Використовуючи методики та техніки позитивної реінтерпретації, діагностування актуальних та базових конфліктів з точки зору первинних та вторинних здібностей, Марині вдалось досягти певних покращень у спілкуванні з рідними. З'явилися плани на майбутнє та кроки по їх досягненню. Загальний психоемоційний стан Марини покращився. Вона отримала інструменти та ресурси для вирішення власних поточних питань.

Історія Асистента родини:

З початку грудня 2018 року розвиваючі заняття для дітей 4-5 років почала відвідувати особлива дівчинка. Особливість її полягала в тому, що їй був поставлений діагноз аутизм (легка форма).

Мама дитини просто була на сполох про допомогу і вбачала в нашому лиці рятувальне коло. І так запропонувавши жінці привести дитину до асистента сім'ї на заняття, а мамі тим часом відвідати психолога, почала вимальовуватися картина про реальні проблеми в родині і шляхи її подолання.

На першій зустрічі, було з'ясовано, що у сім'ї 2 дітей. Де спочатку концентрували всю увагу на дівчинці, а потім народився молодший братик і перша дитина відійшла на 2 план. З того моменту поведінка дівчинки різко змінилася. Дівчинка замкнулась, почалися різкі зміни на емоціональному та психологічному фоні, будь які прояви уваги до дитини, супроводжувалися істерикою з її боку. Батьки, бачачи, що ситуація вийшла з-під контролю, різко взялися соціалізовувати дитину, водячи на різноманітні розвиваючі заняття, записали в садок. Але стан не покращувався. Через таку поведінку дівчинки дошкільні заклади та розвиваючі гуртки відмовлялися займатися з дитиною, перенаправляючи їх до спеціалізованих закладів для особливих дітей. Усвідомивши всю серйозність проблеми батьки кинулись обстежувати дитину, де і виявився вищесказаний діагноз. На фоні цих подій у мамі починаються нервові зриви, не прийняття та не усвідомлення даної проблеми, що ще більше загострювало проблему.

Про Центр Підтримки Сім'ї родина дізналася від знайомих, які вже відвідували заняття з асистентом сім'ї. На першому занятті дитина майже не відходила від мамі, закривалась руками, ховалась під стіл. Від чого було помітне нервування матері, та не віра в успіх від подібних занять.

Але кожного разу приходячи на заняття, які проходять 2 рази на тиждень, та відвідуючи консультації психолога, ми помічаємо позитивні зміни в поведінці як дівчинки

так і мами. З кожним разом збільшується інтервал перебування дитини на занятті, а в подальшому і зовсім дитина спокійно перебуває на занятті 3 повні години. Встановлено тісний довірливий контакт між дитиною та асистентом сім'ї. З кожним заняттям мама бачить зміни у поведінці своєї дитини. Як доказ позитивних перемін дитину беруть до дитячого садочка, вона відвідує ще декілька розвиваючих організацій та залюбки відвідує заняття в нашому Центрі.

Аналізуючи після кожного заняття стан дитини, можна твердо говорити, що подальша робота з цією сім'єю принесе позитивні плоди у розвитку дитини, покращення емоційного та психологічного стану, розкривається потенціал та творчі здібності дитини.

Історії Кейс-менеджерів.

Кейс №1:

У кейсі розглядався випадок родини, яка мешкала у підїзді. Завдяки тісній співпраці з Управлінням соціального захисту, від яких і надійшло звернення про потребу підтримки, родину було взято під супровід. Мати з сином 10 років мешкала на сходовому майданчику між першим та другими поверхами у новобудові у центрі міста, де мати інколи підробляла прибиральницею підїздів. Після спілкування виявилось що мати є дуже віруючою особою, має доньку 16 років, яка разом з нею не мешкає через конфлікт віку, син ходить до школи, але мати робить все можливе, щоб його огородити від сучасного розвитку та технологій, мешкають у підїзді через брак коштів для винаймання іншого житла, хоча жінка і працює прибиральницею в магазині та неофіційно прибирає підїзди. Але цих коштів катастрофічно не вистачає навіть на харчування. Цей випадок набув суспільного розгласу, завдяки чому вище керівництво міста запропонувало матері влаштуватися двірником у іншому районі міста, з виділенням родині службового житла, а саме однокімнатної квартири. На що жінка відмовилась, посилаючись на невідповідність для неї роботи, власні релігійні погляди та переведення дитини до школи іншого району. Жінці було вручене попередження щодо необхідності у найкоротший термін вирішити проблему з житлом, для запобігання вилучення молодшої дитини.

Звернувшись до Центру підтримки сім'ї родина одразу отримала гуманітарну допомогу у вигляді зимових речей для хлопчика та матері. Була проведена робота з психологом проєкту, але жінка не довірливо віднеслась до спілкування, так само як і до соціальних працівників держустанов. Зміни відбувалися повільно. Жінка почала відкриватись тільки з третього візиту і тільки у спілкуванні з кейс-менеджером. Мати, під супроводом кейс-менеджера була перенаправлена до іншого проєкту де спочатку надавалась матеріальна допомога. Завдяки керівництву БО «БФ Карітас Харків», з огляду на специфічний кейс, родині була надана матеріальна допомога на перші 2 місяці для оренди житла. Але, поки вівся пошук відповідного житла для родини, сина таки відлучили від матері. Це стало певною мотивацією. Мати влаштували на додаткову роботу, після якої вона щодня навідувала сина. Через місяць було знайдено помешкання (пів будинку) за невеликі, доступні кошти. Завдяки запрошенню доньки до Карітасу для отримання гуманітарної допомоги, під час вибору речей (одягу у соціальному гардеробі для потребуючих), мати і донька почали спілкуватись. Так відновився контакт. Через деякий час донька переїхала жити до матері, і поступово зібравши всі необхідні документи (з допомогою кейс-менеджера) та довівши соціальним службам, що мати вже в змозі утримувати родину, сина також було повернуто до родини.

Кейс №2:

Пані Любов – переселенка з м. Горлівка, Донецької області.

Влітку 2014 року, чоловік пані Любові загинув під час обстрілів, коли їхав на пасіку. Це була страшна трагедія для сім'ї: жінка залишилася сама з однорічною донькою та з батьками-інвалідами. Всі тяготи життя лягли на плечі молодій жінки.

Рятуючи своє життя, вся сім'я вимушена була виїхати до мирних регіонів. Таким місцем став Харків. Спочатку було дуже складно: нове місце проживання, відсутність знайомих, соціальних зв'язків, елементарно – коштів. Родина орендувала житло, де всі мешкали в маленькій кімнаті. Батьки пані Люби оформили пенсійні виплати, сама Люба оформила допомогу на дитину. Але цього було недостатньо для гідного проживання всієї родини. Добре, що в такий складний період з'явилися програми та фонди, які допомагали вимушено переселеним особам.

Жінка зареєструвалася до кейс-менеджерів в програму «Центр підтримки сім'ї». За період сумісної співпраці вдалося вирішити багато питань. Батьки були перенаправлені до іншого проекту Карітасу - «Basic Needs», де їм, як інвалідам була надана допомога на придбання найнеобхідніших ліків. Впродовж 4-х місяців вони отримували матеріальну допомогу на ліки.

Доньку Ладу зарахували до групи асистента родини. Дитина із задоволенням відвідує дитячу групу, де отримує знання, спілкується з іншими дітками.

Пані Люба за фахом – перукар. Але вона бажала придбати нову спеціальність. Тому її скерували на навчання, де вона придбала нову професію – майстра манікюру. Паралельно пані Люба подала заяву на грант до МОМ на відкриття власного бізнесу. Після навчання і отримання гранту, жінка змогла відкрити свій власний бізнес: салон краси «Лада».

Ставши на ноги, пані Люба сама почала активно допомагати іншим жінкам у потребі, які мають діток інвалідів. Вона направляє їх до необхідних організацій, пише листи до організацій, які можуть допомогти діткам в одужанні (реабілітації). Коли має можливість – власноруч допомагає коштами.

ДРОГОБИЧ

Історія Пані Наталії (ім'я змінено)

Родом з Краснодару, етнічна росіянка, в молодості переїхала на Донбас, де все життя пропрацювала в податковій системі та потім вийшла на пенсію. В Дрогобич переїхала відразу після початку бойових дій у 2014 році з чоловіком, дочкою та двома внуками. Спочатку складно було себе віднайти у новому середовищі через пенсійний вік. Проте вона активно приймала участь у заходах Центру підтримки сім'ї при Карітасу у Дрогобичі: в майстер-класах, тренінгах, групах взаємопідтримки, інтеграційних заходах, отримувала психологічні консультації. Активна участь у заходах проекту допомогла здобути впевненість в собі та реалізувати себе у створенні в 2018 році у місті Стебник центру дозвілля для дітей, який зараз успішно функціонує. Вже через один рік діяльності проекту пані Тетяна почала давати для бенефіціарів свої майстер-класи з виготовлення прикрас для дому. В кінці 2018 року виїхала в Одесу за станом здоров'я, де і зараз планує напрямки соціальної реалізації.

Історія родини Ельзара і Рустема.

В 2014 році покинули рідний Крим і оселились в Дрогобичі сім'я кримських татар - Ельзара, Рустем та п'ятеро діток. За кілька місяців у них народився ще один син Аслан. Ельзара брала активну участь у групах взаємопідтримки, тренінгах по тайм-менеджменту, ініціювала відкриття курсів польської та англійської мови для кримськотатарських жінок і дітей. Отримавши різновекторну підтримку, сім'я згуртувала кримськотатарську громаду Дрогобича. Активно співпрацюючи з Карітасом, зокрема Центром підтримки сім'ї, вони

створили власний центр кримськотатарської культури в рамках громадської організації «Іхсан – щирість». Варто додати, що ідею створення такого центру також підтримали наші партнери з Польщі, де Міністерство Закордонних Справ Польщі профінансувало ремонт приміщення, яке передала місцева громада для потреб кримсько-татарської спільноти.

На даний час, у зв'язку з поганою адаптацією до наших кліматичних умов, сім'я виїхала на Херсонщину. Ельзара і Рустем, стали лідерами новоутвореної спільноти кримських татар на місці нового поселення. Опікуючись громадою, вони постійно звертались з різноманітними запитами до нашого центру і отримували всіляку підтримку і співпрацю з владою, і психологічну, і правову, і організацію тренінгів, курсів іноземних мов, груп екскурсій по роботі з дітьми. Вони завжди відповідали нам довірою і відкритістю, запрошуючи на свої релігійні свята та культурні вечори. Їх жертковий солідарний підхід став прикладом та дав рясні плоди для всієї громади. Для прикладу, коли в одній татарській сім'ї сталося лихо - помер чоловік нашої бенефіціарки, інші татарські жінки не залишили її одну - по черзі сиділи з дітьми та допомагали у веденні домашнього господарства.

Історія пані Евеліни.

Переселенка з Луганської області, переїхала в Дрогобич з батьками в 2014 році. Спочатку приходила до Центру підтримки сім'ї, як бенефіціарка. Отримуючи знання з особистісного розвитку та нові навички, Евеліна відчувала потребу та натхнення проводити заняття та групи з хенд-мейду як тренер. В 2018 році вона зголосилась стати волонтером, долучившись до команди проекту в організації та проведення літнього інтеграційного іконописного табору, розкривши в собі організаторські та творчі здібності..

Історія пані Тетяни

Переселенка з Донецька, приїхала з чоловіком в Трускавець в 2014 році. Опинившись в складних життєвих обставинах, отримавши тривалий супровід вона вирішила нести підтримку далі. Знайшла у собі сили самій допомагати доглядаючи тяжкохворого переселенця з Криму та підтримувати, беручи активну участь у вихованні дівчинку-сироту 11 років, батьки якої залишились в ДНРі. Психологічна підтримка, майстер-класи, екскурсії та тренінги працівників Центру, надихнули пані Тетяну до ще активнішої громадської позиції і на даний час вона сама проводить зустрічі та майстер-класи допомагаючи більш потребуючим у Карітасі.

Розділ III. ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЕВАЛЮАЦІЯ МОДЕЛІ ЦЕНТРІВ ПІДТРИМКИ СІМ'Ї

3.1. Висновки та рекомендації за результатами першого модулю евалюації проекту «Центри підтримки сім'ї» - 2017

Прелімінарні зауваги. На протязі дії проекту Центри підтримки сімей (ЦПС), у серпні – грудні 2017 р. було проведено оцінювання потенціалу дії Проекту, його ролі у посиленні інтеграції родин в потребі, які постраждали від збройного конфлікту на сході України. Метою оцінювання було виявити, наскільки ЦПС, відповідно до своїх завдань, реалізують інтеграційну політику цільових груп проекту, зокрема, як допомагає родинам, як співпрацює з іншими зацікавленими сторонами. Відповідно до програми проекту, оцінка не передбачала дослідження проекту як такого чи визначення яких результатів досягнуто, натомість здійснювалася для отримання первинної інформації щодо оптимізації процесу створення розгорнутої карти-схеми отримання сім'ями у потребі фахової допомоги.

Методологія оцінювання. Оцінювання здійснювалося через використання низки методів у послідовності, яка визначалася цілями евалюації на даному часовому етапі Проекту.

На першому етапі було проведено **пре-анкетування**. Для цього було розроблено два різних опитувальники (анкети), які застосовано у двох групах респондентів. Опрацювання масивів анкет здійснено, застосовуючи програму обробки соціологічних даних ОСА. **Перша група** — бенефіціари з числа внутрішньо переміщених осіб (ВПО) і місцеві бенефіціари проекту. Станом на липень 2017 року загальна кількість бенефіціарів проекту у 7-ми центрах підтримки сім'ї становила 793 особи. З них внутрішньо переміщених осіб --529, місцевих жителів – 264 особи. Відповідно, 67% і 33%. Кількість опитаних осіб визначено пропорційно до кількості бенефіціарів у кожному ЦПС *методом крокової вибірки*. Відповідно до програми проекту, опитано 20% всіх бенефіціарів: 106 ВПО та 53 особи з місцевих жителів. Щоб уникнути ризику психологічного травмування, обрано метод *анонімного анкетування*. Анкети було роздано бенефіціарами для особистого заповнення з метою отримати інформацію щодо потреб ВПО та приймаючої громади в контексті процесів інтеграції і з огляду на необхідність підтримки окремих членів родини. **Друга група** — працівники проекту, а також інші зацікавлені сторони: експерти – група незалежних від Карітас України осіб, яких визначили працівники ЦПС – державні службовці, представники громадських організацій, волонтери, активісти. Загальна кількість респондентів: 76 осіб. З них працівників проекту по семи ЦПС 38 та експертів 38. Завдання анкети — виявлення співпраці з Карітас

На другому етапі були проведені **фокус-групові-інтерв'ю** в локаціях дії Проекту (Запоріжжя, Кривий Ріг, Кам'янське, Харків, Дрогобич, Івано-Франківськ, Коломия). Всього було проведено 14 фокус-груп (середня наповнюваність груп 8 осіб). Фокус-групові інтерв'ю проводилися у двох середовищах: 1) особи, зайняті у соціальному служінні; 2) представники громад. Позаяк останні зараз проходять складний період трансформації і постають як «змінені», інтерв'ювання проводилися як серед ВПО, так і серед інших людей у потребі, а також серед представників «корінного» населення; інтерв'ю також давали представники «третього» сектору та соціальних державних служб.

На останньому етапі було здійснено телефонне пост-анкетування з працівниками проекту. Метою анкетування було узагальнити сильні та слабкі сторони початкового етапу Проекту, а також окреслити ті сфери проектної діяльності, які потребують корекції.

Висновки та рекомендації. За результатами оцінювання було зроблено висновки та запропоновано узагальнені рекомендації.

1. Узагальнені рекомендації за результатом анкетування бенефіціарів

1.1. Потреба у діяльності ЦПС, зокрема СА є гострою і необхідною в умовах українського сьогодення. Це ілюструють відповіді респондентів на запитання «Якби ви знали людину\організацію, куди можна звернутися про допомогу у складних життєвих обставинах, ваше життя зараз було б кращим». Відповідно, 82 % та 84 % відповіли «так».

1.2. Для 98% респондентів важливо знати, що є людина, яка може фахово допомогти у вирішенні життєвих труднощів. Та для та 97% відповідно, важливо знати, що є така організація.

1.3. Для 95 % респондентів важливо також знати, що є група чи спільнота однодумців, які можуть допомогти у складних життєвих обставинах, тож перспективним напрямком розвитку діяльності проекту є створення мережі, простору взаємодопомоги. Однак для окреслення специфіки роботи та напрямків діяльності таких спільнот і просторів потрібно більш глибоке дослідження.

1.4. Потреби, здоров'я (психічного та фізичного), любові і щасливого сімейного життя для більшості респондентів є важливими і водночас мало задоволеними. Найбільш прийнятним способом отримання допомоги у вирішенні проблем у сім'ї респонденти відзначають індивідуальні консультації 64% та групові – у групі людей з такими ж потребами, 48%.

1.5. Респонденти виділяють такі три найбільш ефективні способи вирішення життєвих проблем: знайти організацію, яка б допомогла 68%, об'єднатися у групи однодумців і вирішувати спільними зусиллями 66% та вирішувати власними силами 48%.

1.6. Виходячи із місії Карітасу, найбільш корисною на думку респондентів, організація є в питаннях:

а) сімейні та індивідуальні психологічні консультації, сімейний супровід

б) групові психологічні заняття (самопізнання, міжособистісне спілкування, саморозвиток)

в) групи дозвілля (культурні, мистецькі, спортивні, краєзнавчі, просвітницькі заходи тощо) спільні зустрічі для дозвілля (майстер-класи, екскурсії, творчі вечори, кіноперегляди, спортивні ігри)

1.7. Оцінювання показало, що 86% респондентів вважає, що є потрібним проводити підготовчі курси для осіб, які вирішили створити сім'ю. На їх думку, таку підготовку мали б здійснювати церковні спільноти -- 71%, спеціально створені громадські організації -- 48% та курси при державних структурах (РАЦСи, поліклініки, соціальні служби) -- 20%.

1.8. На запитання про найбільш прийнятні форми спілкування у ЦПС респонденти обрали варіант відповіді «в залежності від випадку» - 55%. Ці дані підтверджують необхідність глибшого дослідження та розробки комплексних стратегій роботи ЦПС. Для вирішення проблем у сім'ї для респондентів найбільш прийнятними способами роботи є індивідуальне спілкування – 64% та групове сімейне спілкування – 48%.

2. Узагальнені рекомендації за результатом анкетування експертів

2.1. Експерти визначають три найголовніші характеристики людини неінтегрованої: закритість, страх, озлоблення 45%, пасивне ставлення до життя та зовнішнього оточення 41% та невміння пристосуватися до змін 39%

2.2. На думку експертів, найбільший вплив на бенефіціарів мають члени сім'ї 83%, засоби масової інформації 61% та найближче оточення - друзі, спільнота за інтересами 60%.

2.3. 97 % експертів погоджуються із твердженням про те, що об'єктом супроводу, окрім самого бенефіціара як особи має бути також його сім'я як найближчий соціум.

2.4. На думку 91% експертів, є стереотипне ставлення до певних груп населення. 96% експертів також підтверджують потребу налагоджувати діалог, примирення та сприяти інтеграції цих груп населення у соціум. І водночас 67% вважають, що створено недостатню кількість організацій, які цьому сприяють.

2.5. Найбільш ефективними способами співпраці державних структур та громадських організацій експерти визначають відповіді «боротба з корупцією (вплив на «людський фактор» - коли від суб'єктивного бажання представника організації залежить якість послуги)» та навчання для працівників», «проведення спільних заходів для бенефіціарів», а також «широке інформування про грантові програми».

2.6. Виходячи із місії проекту, найбільш потрібною роботою ЦПС експерти визначають такі напрямки: робота із сім'ями (підготовка до шлюбу, школа народжувати, відповідальне батьківство та виховання дітей, вирішення конфліктів, діалог поколінь); робота із дітьми (гуртки, дозвілля, недільна школа) та за діяння закритих типів соціальних груп (посттравматичний стресовий розлад, вдови, батьки загиблих, кризові стани, депресії, особливі потреби).

3. Узагальнені рекомендації за результатами фокус-групових інтерв'ю

3.1. Кожна сім'я в потребі потребує фахової допомоги. В темпоральному розрізі можливі два варіанти її підтримки – а) через вирішення (разове) конкретної проблемної ситуації; б) постійний соціальний супровід. Разові вирішення проблем родин ВПО актуальні у ситуаціях, коли має місце гуманітарна криза і потрібно забезпечити базові потреби людей. Це було особливо актуально на початках збройного конфлікту на сході України; на даний момент рівень забезпечення базових потреб людей (вода, їжа, медикаменти, дах над головою тощо) є вищий у порівнянні з першим місяцями тривання збройного конфлікту, однак, говорити про повне покриття гуманітарних проблем ВПО поки що зарано.

3.2. Значення постійного соціального супроводу сімей у потребі зростає в контексті викликів поглибленої інтеграції людей, що постраждали від конфлікту на сході України (а це, окрім родин ВПО, сім'ї загиблих в АТО, мешканці міст, які пережили окупацію, а також «звичайні» мешканці громад, які вже тривалий час використовують частину ресурсів на вирішення проблем сімей у потребі. Переорієнтація з надання разової (гуманітарної) допомоги на постійний фаховий супровід родин у потребі під егідою працівників Центру підтримки сімей передбачає якісну зміну парадигми надання соціальних послуг -- від парадигми «зробити замість» до парадигми «зробити разом».

3.3. Актуалізується потреба у такого роду соціальному супроводі, який би був націленим на розширення у бенефіціарів т.зв. зони найближчого розвитку (знаходиться поміж діями, які люди можуть реалізовувати самостійно, та тими, які вони поки що не освоїли). Відтак, основні зусилля працівників Центрів підтримки сімей мають бути скеровані на посилення інтеграції сімей в потребі через створення умов та ситуацій, які сприяють розширенню у бенефіціарів проекту зон найближчого розвитку.

3.4. Будь-яка сім'я є складною соціальною системою, яка включає в себе сукупність елементів, котрі взаємодіють один з одним і з навколишнім середовищем для досягнення певної мети, утворюючи при цьому нерозривну цілісність. Як і кожна складна система, сім'я здатна до самостабілізації, тобто до збереження стійкості у протистоянні зовнішнім збуренням в кричущих ситуаціях, якими є, серед іншого ситуація вимушеного переселення через загрози життю, що демонструють успішні кейс бенефіціарів проекту Центри підтримки сімей. Будучи соціальною системою, сім'я має здатність до самоорганізації, а саме до реорганізації самої себе та еволюціонування у потрібному

керунку. Це підтверджують кейси бенефеціарів проекту, які у стислі терміни, за підтримки фахівців Центру підтримки сімей, реалізували програми власного розвитку в такий спосіб, що зуміли не лише забезпечити базові гуманітарні потреби родини, але й вийти на рівень розвитку вищий, у порівнянні з ситуацією до початку збройного конфлікту і гуманітарної кризи.

3.5. Зафіксовано декілька тенденцій в організації роботи Центрів підтримки сімей. По-перше, це актуалізація ресурсів сім'ї через роботу з дітьми, які, у свою чергу, актуалізують резерви дорослих членів сімей. По-друге, це зміцнення соціальних зв'язків всередині родини через активне залучення чоловіків в роботу Центрів. І по-третє, це орієнтація діяльності працівників центрів на включення сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах, в життя громади. Остання у визначеному контексті постає як простір, який стає все більше дружнім до новоприбулих мешканців, модифікуючись у відповідності до викликів часу. Це дає підстави для додаткових аргументів на користь запровадження і підтримки в Україні моделі соціального служіння, яка передбачає фаховий супровід родини як цілісної соціальної системи.

3.6. Необхідність допомоги сім'ям в потребі на постійній основі передбачає якісні зміни в структурі їх соціального супроводу. Ключовою особою постає асистент родини – спеціаліст, який виконує функцію координатора діяльності «вузьких» спеціалістів. Складні життєві обставини, в яких перебувають родини, постраждалі від збройного конфлікту на сході України, посилюють дисфункції сімей, що у свою чергу актуалізує необхідність фахового втручання через застосування відповідних методик в роботі з сім'ями, соціальну терапію з елементами психотерапії і соціотерапії, на основі попередньо здійсненої фахової діагностики ситуації. В цьому сенсі проект Центрів підтримки сімей має високий потенціал, адже його організація є збалансованою, завдяки включенню посади асистента родини.

3.7. Асистенти родини в Центрах підтримки сімей мають певні труднощі у своїй роботі в умовах української системи соціальної підтримки, яка зорієнтована на індивідуальну, часто разову, допомогу. Зокрема, асистенти (зрештою, як і інші фахівці проекту, які працюють у безпосередній з ним співпраці) потребують а) супервізії б) методологічного забезпечення. На даний момент ці питання не вирішені. Це а) знижує потенціал проекту; б) створює загрози вигорання працівників і плинності кадрового складу проекту. Відповідно, й без того високі навантаження працівників, відчуються ними на суб'єктивному рівні ще вищими, ніж навіть є насправді. Вирішення означених питань бачиться одним із пріоритетних напрямів посилення ефективності впливу Проекту.

3.8. Позаяк проект Центрів підтримки сімей реалізовується одночасно у східних та у західних регіонах України, є певні труднощі з уніфікацією показників його ефективності, з огляду на досить суттєві регіональні відмінності у життєдіяльності громад-реципієнтів. Так, для громад Запоріжжя, Харкова, Кривого Рогу, Кам'янського характерним є більш високий ступінь толерації щодо малоінтегрованих осіб з числа постраждалих від конфлікту на сході України, які опинилися в ситуації вимушеного переселення.

3.9. Роботу, здійснювану з метою інтеграції бенефеціаріїв в громаді, складніше проводити в тих локальних осередках дії Проекту, які діють на заході країни. Натомість, Центри підтримки сімей, які діють на сході, є більшою мірою перевантажені в кількісному сенсі, адже переселенців з тимчасово окупованих територій, є значно більше серед бенефеціаріїв у східних локаціях проекту. З цього огляду бачиться доцільним дозволити Центрам бути вільнішими у виборі форм та тем соціального супроводу бенефеціарів. Також бачиться ефективним включення до загального тезаурусу методів та форм роботи в Проекті заходи, які передбачають обмін ресурсами бенефеціаріїв, зокрема, через активізацію обміну візитами родин зі сходу і заходу, а також через роботу дитячих загальноукраїнських дитячих таборів під егідою Карітасу.

3.10. Слід мати на увазі, що за час дії проекту роль Карітасу в процесах інтеграції українського соціуму увиразнилась. Особливо, це відчутно у східних регіонах дії Проекту. Тож хоча поки що рано говорити про повноцінне включення організації в загальну систему організації соціального супроводу сімей, зокрема, з огляду на існуючі упередження соціокультурного (культурно-релігійного) характеру, позитивна тенденція таки має місце і її слід увиразнювати. Той факт, що проект зі створення Центрів підтримки сімей відбувається за міжнародної підтримки, є тим фактором, який посилює цю тенденцію.

4. Узагальнені рекомендації за результатами телефонного пост-анкетування.

4.1. На рівні безпосередньої роботи з бенефіціарами найбільш ефективними напрямками роботи є розвиваючі заняття з дітьми, сімейні тематичні зустрічі, культурно-розважальні заходи.

4.2. Наявні «закриті» групи осіб, як-от чоловіки (особливо із числа ВПО, АТО, працюючі), а також осіб у кризових станах, які потребують соціального патронажу однак уникають контактів із зовнішнім оточенням.

4.3. Для підвищення ефективності роботи з бенефіціарами є потреба більш чітко розподілити категорії бенефіціарів, а також розробити методологічні матеріали для роботи із специфічними категоріями.

4.4. Специфічною для українських реалій рисою є трактування соціальної допомоги як надання виключно матеріальної підтримки (пільги, гроші, гуманітарна допомога тощо). Тож робота над зміною «дотаційної психології» бенефіціарів є одним із найбільш актуальних завдань. З метою уникнення розвитку споживацької психології у бенефіціарів, необхідним напрямком діяльності експертами запропоновані звані «школи лідерства», спрямовані на активізацію громадянської свідомості бенефіціарів та формування соціально відповідальної позиції. Більше того, експерти відзначають значне підвищення соціальної активності бенефіціарів саме завдяки Проектній діяльності.

4.5. Завдяки проекту суттєво підвищився рівень координації Карітасу із державними та громадськими структурами. Однак продовжує бути актуальною потреба у розробці більш ефективного способу комунікації між ними: з чітким розподілом обов'язків, спільним плануванням заходів, налагодженням горизонтальних і вертикальних зв'язків.

4.6. На сьогоднішній день в Україні є наявна загальна законодавча база, на яку могли б опиратися у своїй діяльності Центри підтримки сім'ї в цілому та сімейні асистенти зокрема. Однак такої діяльності стосуються лише окремі пункти цих загальних законів. Тому є потреба у розробці більш спеціалізованих законодавчих проектів локального, регіонального та державного рівнів. Польський досвід може бути запозичений як основа, проте він повинен бути адаптований відповідно до реалій українського сьогодення.

4.7. Експерти наголошують, що робота саме із сім'єю як структурною одиницею є надзвичайно ефективна і важлива. Така комплексна робота радо вітається бенефіціарами і найбільш повно відповідає їх запитам.

4.8. Найбільш ефективними напрямками соціальної роботи у ЦПС експерти визначають: роботу з дітьми (як навчального, так і дозвіллевого характеру), а також масові тематичні заходи (майстер-класи, мандрівки, культурно-розважальні події тощо).

4.9. Індивідуальний психологічний супровід відзначений експертами як перспективний і надзвичайно важливий напрям роботи. Водночас, в силу ментальних традицій українського суспільства, виникають певні труднощі щодо залучення бенефіціарів. В той же час, стабільна і фахова діяльність ЦПС сприяє зростанню рівня довіри і відкритості.

4.10. Щодо векторів, які потребують додаткової уваги та корекції, найбільш виразними є питання зміни «дотаційної» позиції бенефіціарів, корекції робочих

навантажень для працівників проекту, а також активізації окремих осередків державного сектору.

3.2. Висновки та рекомендації за результатами другого модулю евалюації проекту «Центри підтримки сім'ї» - 2018

Прелімінарні зауваги. На протязі дії другого модулю проекту Центри підтримки сімей (ЦПС), у червні – грудні 2018 р. було продовжено проведення оцінювання потенціалу дії Проекту, його ролі у посиленні інтеграції родин в потреби, які постраждали від збройного конфлікту на сході України. Метою оцінювання було виявити на рівні локальних громад актуальні форми організації роботи ЦПС з цільовими групами Проекту для посилення внутрішніх українських інтеграційних процесів. Даний етап евалюації моделі ЦПС був зосереджений на пошуку інформації щодо тенденцій змін у формах організації соціального служіння сім'ям у потребі в середовищах державних та громадських організацій соціального спрямування.

Методологія оцінювання. Оцінювання здійснювалося через використання низки методів у послідовності, яка визначалася цілями евалюації на даному часовому етапі Проекту.

На першому етапі було проведено **пре-анкетування**. Для цього було розроблено два різних опитувальники (анкети), які застосовано у двох групах респондентів. Опрацювання масивів анкет здійснено, застосовуючи програму обробки соціологічних даних ОСА. **Перша група** — бенефіціари з числа внутрішньо переміщених осіб (ВПО) і місцеві бенефіціари проекту. Станом на липень 2018 року загальна кількість бенефіціарів проекту, які старші 16 років, у шести центрах підтримки сім'ї становила 976 осіб. З них внутрішньо переміщених осіб - 595, місцевих жителів – 381 особа. Відповідно, 61% і 39%. Кількість опитаних осіб визначено пропорційно до кількості бенефіціарів у кожному ЦПС *методом крокової вибірки*. Відповідно до програми проекту, опитано 20% всіх бенефіціарів: 119 ВПО та 76 осіб з місцевих жителів. Щоб уникнути ризику психологічного травмування, обрано метод *анонімного анкетування*. Анкети було роздано бенефіціарами для особистого заповнення з метою отримати інформацію щодо потреб ВПО та приймаючої громади в контексті процесів інтеграції і з огляду на необхідність підтримки окремих членів родини. **Друга група** — працівники проекту, а також інші зацікавлені сторони: група незалежних від Карітас України осіб, яких визначили працівники ЦПС – державні службовці, представники громадських організацій, волонтери, активісти. Загальна кількість респондентів: 76 осіб. З них працівників проекту у шести ЦПС 30 та експертів 30. Завдання анкети — виявлення можливостей для впровадження і сталого розвитку моделі ЦПС в Україні.

На другому етапі були проведені **фокус-групові-інтерв'ю** в локаціях дії Проекту (Запоріжжя, Кам'янське, Харків, Дрогобич, Івано-Франківськ, Коломия). Всього було проведено 12 фокус-груп (середня наповнюваність груп 8 осіб). Фокус-групові інтерв'ю проводилися у двох середовищах: 1) працівники Карітасу та їх бенефіціарії (як з числа ВПО, так і серед інших людей у потребі), а також серед «корінних» представників громади; 2) представники громадських організацій соціальної орієнтації та державних соціальних служб.

На останньому етапі було здійснено **телефонне пост-анкетування** з працівниками проекту. Метою анкетування було узагальнити сильні та слабкі сторони другого року діяльності Проекту, а також окреслити передумови для розвитку тьюторства (наставництва) з числа бенефіціарів. Учасниками телефонного пост-анкетування були всі працівники проекту у кожному осередку, за виключенням бухгалтерів. Станом на 1 грудня 2018 року це 30 осіб.

1. Узагальнені рекомендації за результатом анкетування бенефіціарів

1.1. Бенефіціари найбільше потребують допомоги, щоб отримати правову, юридичну консультацію, знайти курси для навчання, розвитку, вирішити проблеми зі здоров'ям. Бенефіціари вказують на відмінність у рівні допомоги державних служб та ЦПС. Наводимо порівняльну характеристику відповідей на запитання «Наскільки Вам допомагають вирішити життєві труднощі Асистент родини (працівник Карітас) та державні соціальні служби»:

дуже сильно допомагають – 28 % і 2 %

сильно допомагають – 26% і 4%

допомагають – 39% і 26%

мало допомагають – 3% і 42%

зовсім не допомагають – 3% і 24%

1.2. Три головні особливості, які найбільше підходять професії «асистент родини», на думку бенефіціарів – це допомагає самостійно подолати певні труднощі, навчає, дає практичні знання, організовує зустрічі для розвитку та взаємопідтримки – 73%; допомагає цілій сім'ї – 67% та «я йому довіряю» - 59%.

1.3. Найбільш важливі завдання, на думку бенефіціарів, які повинен виконувати асистент родини – це організовувати події для спільного корисного проведення часу (виставки, ярмарки, фестивалі, конкурси – 69%, надавати психологічну підтримку – 68% та допомагати об'єднатися в групи/клуби, щоб самостійно вирішувати проблеми – 64%..

1.4. Щоб здійснити корисну для себе та інших справу, бенефіціарам найбільше допомагає віра в саму ідею (53%), одностороння організація за інтересами (42%) та підтримка друзів, родичів (39%). Найбільш важливими причинами, щоб приєднатися до групи взаємодопомоги є можливість проявити свої вміння і досвід; відчуття підтримки і дружнього плеча та можливість отримувати матеріальну та гуманітарну допомогу.

1.5. 74% опитаних бенефіціарів приєдналися б до групи взаємодопомоги, якщо їх запросять. Половина респондентів має друзів чи знайомих, які вміють згуртувати інших і спільно вирішувати життєві труднощі. Однак щодо факторів, які стримують бенефіціарів від громадської активності, названі брак часу, сімейні обставини та здоров'я.

1.6. На рівень довіри бенефіціарів до спільноти найбільше впливають такі чинники: «вони допомогли моїм знайомим\друзям» - 57%, «вони допомагають вирішити мою проблему» - 46% та «вони допомогли моїм родичам, дітям» - 42%.

2. Узагальнені рекомендації за результатом анкетування експертів

2.1. Експерти визначають три найголовніші проблеми, з якими клієнти звертаються про допомогу: фінансові труднощі – 68%, проблеми в сім'ї – 46% та глибокі душевні переживання – 32%

Згадаємо, у 2017 експерти визначили найбільш потрібною роботою ЦПС за напрямками: робота із сім'ями (підготовка до шлюбу, школа народжувати, відповідальне батьківство та виховання дітей, вирішення конфліктів, діалог поколінь); робота із дітьми (гуртки, дозвілля, недільна школа) та задіяння закритих типів соціальних груп (посттравматичний стресовий розлад, вдови, батьки загиблих, кризові стани, депресії, особливі потреби). Можна зробити висновок, за два роки є сформована повноцінна соціальна послуга, яка відповідає запитам клієнтів.

2.2. У порівнянні з результатами 2017 року, думка експертів, про те, хто має найбільший вплив на бенефіціарів дещо змінилася:

друзі, спільнота за інтересами – 70% (у 2017 було 60%), члени сім'ї – 67% (83%) та засоби масової інформації – 46% (61%). Той факт, що на думку експертів, вплив громади

(друзі, спільнота за інтересами) став більшим за вплив сім'ї, можемо трактувати як індикатор успішної інтеграції осіб у потреби в зовнішнє середовище.

Вплив на бенефіціарів асистента родини/соціального працівника, на думку експертів став більш вагомим - на 9 відсотків – 39% (та 30% у 2017 році).

2.3. Характеристика участі бенефіціарів у громадському житті. На думку експертів, роль авторитета, наставника збільшилася, оскільки 47% (та 39% у 2017 році) експертів відзначили, відповідь «приймають участь в окремих акціях, частіше на особисте прохання людини, з якою знаходяться в хороших стосунках».

2.4. 79% експертів відзначили, що серед родин бенефіціарів у їхніх осередках є такі, які вже виконують роль тьюторів (наставників). Цей факт свідчить про те, що середовище ЦПС ефективно сприяє формуванню простору взаємодопомоги в громаді. Водночас, головними умовами, які сприяють створенню спільнот взаємодопомоги визначено відчуття підтримки (89%), бажання допомагати особам, які потрапили у схожу складну ситуацію (67%) та можливість спільного розвитку (67%)

2.5. Експерти відзначають три принципові відмінності між посадами «асистент родини» та «соціальний працівник»: довіра (70%), інтеграція (54%) та сім'я як одиниця (53%).

2.6. Найбільш ефективними способами співпраці державних структур та громадських організацій експерти як і 2017 року визначають відповіді «боротьба з корупцією (вплив на «людський фактор» - коли від суб'єктивного бажання представника організації залежить якість послуги) та навчання для працівників», «проведення спільних заходів для бенефіціарів», а також «інформування населення».

2.7. Експерти вважають, що для сталої роботи ЦПС найбільш ефективними способами є грантове фінансування, фінансування за кошти БФ Карітас та залучення коштів соціально відповідальних підприємств. А перешкоджає сталій роботі брак фінансування, відсутність законодавчої бази та відсутність комунікації між дотичними структурами. Тож можемо прогнозувати, що стала державна підтримка ЦПС можлива за умови розробки і затвердження відповідної законодавчої бази. Водночас, на думку експертів, для забезпечення сталої роботи ЦПС потрібна робота Карітасу в першу чергу за напрямками: створення партнерського простору із дотичних організацій (влади\бізнесу\громади), створення об'єднань родин та створення шкіл для підготовки асистентів родини.

2.8. Закономірним є той факт, що для створення певного простору взаємодії необхідна довіра громади. На думку експертів, найбільше сприяють довірі громади до ЦПС такі заходи: втілення тривалих проектів (відповідь «дуже сильно сприяють» - 71%), публічні масові заходи (68%) та висвітлення у ЗМІ (58%).

3. Узагальнені рекомендації за результатами фокус-групових інтерв'ю

3.1. Інтеграція є процесом засвоєння певних цінностей, цілей, інтересів через актуалізацію міжособистісних зв'язків, практик взаємодії, взаємної адаптації між соціальними групами та інтегрованими індивідами. Її наслідком є об'єднання різного роду системних елементів в типові форми. В такому контексті родинні відносини постають як основа поглибленої інтеграції через посилення добровільної солідарності у стосунках між близькими людьми. Їх зміцнення через одночасне використання як зовнішніх ресурсів, так і актуалізацію внутрішніх позитивно впливає на процеси інтеграції в територіальних громадах. Відтак, створення платформ інтеграції у територіальних громадах України та евалюація форм соціальної (взаємо)допомоги продовжують залишатися актуальними.

3.2. Потреби і проблеми сімей ВПО є віддзеркаленням загальносуспільних викликів, зокрема, тих, які стосуються внутрішньої української міграції в часі тривання збройного конфлікту на сході країни. У контексті необхідності посилення інтеграційних процесів

актуальною є цілеспрямована й цілісна підтримка сімей у потребі, яку надають Центри підтримки сімей (ЦПС). Останні постають як системотворчий чинник нових соціальних відносин у територіальних громадах України, модифікованих, кількісно і якісно, в результаті збройного конфлікту на сході України та інтенсивних вимушених внутрішніх міграцій.

3.3. Вимушене переселення та необхідність швидкої інтеграції не лише актуалізують внутрішні ресурси сімей ВПО, але й посилюють їх дисфункції. Тож фактично кожна сім'я ВПО на даний час потребує соціальної підтримки. Така підтримка має бути фаховою і включати (в широкому значенні) актуалізацію (зовнішніх) ресурсів (інституцій, організацій та соціальних груп) та (у вузькому значенні) – застосування відповідних методик в роботі з сім'ями, соціальну терапію з елементами психотерапії і соціотерапії, на основі фахової діагностики ситуації. Діяльність ЦПС у цьому вимірі ачиться збалансованою.

3.4. Значення постійного соціального супроводу сімей у потребі особливо зростає в контексті викликів поглибленої інтеграції людей, що постраждали від конфлікту на сході України (а це, окрім родин ВПО, сім'ї загиблих в АТО, мешканці міст, які пережили окупацію, а також «звичайні» мешканці громад, які вже тривалий час використовують частину ресурсів на вирішення проблем сімей у потребі). На другому році дії Проекту бенефіціарії виразніше усвідомлюють необхідність інтеграції в громадах і свою відповідальність перед громадою.

3.5. На другому році функціонування Центрів підтримки сімей у кожному осередку дії Проекту роль Центрів підтримки сімей, їх вплив на місцеву громаду змінюється. Якщо на початку своєї роботи ЦПС являли собою альтернативну державним соціальним службам структуру підтримки сімей ВПО та іншим родинам у потребі, то на даний час кожен з центрів перетворився на розгалужену комунітарну інфраструктуру реалізації важливого завдання – інтенсифікації процесів інтеграції в громаді.

3.6. На даний момент інтенсифікація внутрішніх інтеграційних процесів в громаді відбувається на трьох рівнях. На першому рівні має місце актуалізація родинного асистування в рамках ЦПС, що створює передумови для розвитку у бенефіціарів умінь та навичок самостійного вирішення проблем та проблем своєї родини. На другому рівні інтеграція відбувається через роботу ЦПС з розвитку нових форм соціальної допомоги, які передбачають активне використання ресурсів близького оточення. На третьому рівні ЦПС ініціюють активності з боку громади, яка поступово бере на себе відповідальність за людей у потребі, інтегруючись з ними. З цієї перспективи зростає цінність громади як основної ланки суспільства.

3.7. Посилення солідаризації в середовищах родин ВПО, активне використання ними ресурсів громади, неурядових організацій та самоорганізованих об'єднань громадян на другому році дії Проекту відбувається внаслідок активізації безпосередніх і неформальних контактів, зокрема, на базі ЦПС. Останні створюють передумови для комунікації, інтеграції та соціальної адаптації людей, які опинилися в складній та нестабільній життєвій ситуації, а відтак – постають дієвим чинником нових форм структурування взаємодій соціальних суб'єктів. Яскравим підтвердженням посилення процесів інтеграції в громаді на платформі ЦПС є виокремлення з середовища бенефіціарів Проекту сімей-лідерів, здатних дбати не лише за свої інтереси, але й інтереси усієї громади, а в ідеалі – вважати ці інтереси своїми власними. У цьому разі бенефіціарії ЦПС постають не як пасивні клієнти, а як свідомо залучені і відповідальні учасники процесу розв'язання власних проблем. Перспективною організаційною формою таких взаємодій є тьюторство (наставництво).

3.8. Тьюторство як форма (спів)праці з родинами в потребі передбачає прояви поваги, через яку людина отримує позитивний досвід. На другому році дії Проекту тьюторство розвивається надзвичайно активно. Останнє можна вважати особливим досягненням Проекту як ініціативи, яка скерована на евалюацію існуючих форм (взаємо)підтримки в

громадах України воєнного часу та на посилення впливу на процеси самоорганізації в громадах. Тьюторство, яке стало поширеним в рамках Проекту, має свою специфіку, яка полягає у тому, що йдеться про наставництво не з боку особи, як це прийнято традиційно, а цілої родини. Така евалюація форми є закономірною, з огляду на орієнтацію Проекту – допомагати сім'ї цілісно.

3.9. На даний час в громадах, де діє Проект, сформована мережа родин-тьюторів з числа тих, які вже отримали допомогу в ЦПС і тепер не лише готові допомагати іншим родинам у потребі, але мають бажання інтегруватися з ними для досягнення спільних цілей. Інакше кажучи, розпочато процес створення мережі спільнот взаємопідтримки людей, які діють під егідою ЦПС за принципом «допомоги для самодопомоги». На відміну від «офіційних» соціальних установ, для яких людина, що звертається по допомогу, є їх клієнтом («пацієнтом») і потребує надання конкретних (соціальних) послуг, йдеться про процеси адаптації та (пізніше) інтеграції через допомогу потребуючим у набутті vs відновленні звичних соціальних навичок, їх активне залучення до соціального та трудового життя, мотивацію до позитивних змін.

3.10. Евалюація тьюторства як форми соціальної допомоги у новому форматі «родина – родині» формує якісно нові гармонійні осередки в сучасних українських громадах. Є підстави припустити, що в перспективі евалюація даної форми соціальної взаємодії може посприяти перетворенню територіальних громад у т.зв. моральні громади, в рамках яких кожна Людина здобуватиме за потреби підтримку у долатті життєвих труднощів та допомагатиме іншим у цьому, цим самим розширюючи кола активностей членів громади та розширюючи простори їх розвитку.

4. Узагальнені рекомендації за результатами телефонного пост-анкетування.

4.1. Експерти відзначають, що діяльність проекту загалом сприяла формуванню простору взаємодії державних, громадських і бізнесових структур. Однак за 5-бальною шкалою, де 1-рівень зв'язків з іншими не змінився, 5 – дуже сильно покращилася взаємодія цей показник – 3 бали.

4.2. Щодо рівня інтеграції бенефіціарів у нове середовище, то на думку експертів, він суттєво покращився завдяки проекту – на 4,6 бали з п'яти можливих.

4.3. У кожному осередку ЦПС вже є особи серед бенефіціарів, які працюють в ролі наставників, тьюторів. На думку експертів, для того, щоби відбулася інтеграція бенефіціарів в середовище та спонукати його до громадської активності оптимально працювати з ними близько 1-2 років. Водночас експерти наголошують, що кожен випадок є індивідуальним і залежить від особистісних якостей бенефіціарів.

4.4. Експерти відзначають такі найбільш важливі особисті якості бенефіціарів, щоб він проявив себе в ролі тьютора, наставника, лідера:

- наявність ресурсу: зовнішнього та внутрішнього (час, гроші, мотивація)
- емоційна стабільність та стресостійкість
- цінність сім'ї та патріотизм
- ініціативність, висока вмотивованість бути корисним для суспільства бажання

допомагати: маючи власний життєвий досвід

- відповідальність (в т.ч. соціальна), чесність, віра в ідею
- креативність
- наявність певних професійних навиків, компетентність.

4.5. На думку експертів, найбільш ефективно тьютори працюють у наступному форматі:

- як волонтери, які мають професійні навички (знання мов, права, медицина, хенд-мейд і т.п.), організаторські здібності (допомога у проведенні масових, інтеграційних

заходів,) часові можливості (супровід груп дітей на гуртки, інформаційне розповсюдження, консультування новоприбулих) і допомагають проводити заходи ЦПС;

- волонтери, які ініціюють власні заходи при ЦПС у межах своєї компетенції, допомагають адаптуватися новоприбулим, інформують населення. Ведуть комерційну діяльність близьку до соціального підприємництва;

- займають активну позицію щодо змін у громадах - а саме згуртування, написання проектів для відкриття "просторів" для зустрічей, занять з дітьми, проведення тренінгів. Створюють власні громадські організації.

4.6. Найбільш сильними сторонами проекту експерти вважають можливість працювати системно, комплексно, індивідуально та у тісному партнерстві із дотичними організаціями. Завдяки проекту відбувається організація у спільноту на основі спільних цінностей та інтересів. Дуже важливою є психологічна допомога та супровід клієнтів. Перспективним напрямком розвитку діяльності вважають роботу із вчителями, соціальними педагогами, соціальними працівниками – прогнозовано в якості супервізорів.

4.7. На думку експертів, для покращення роботи проекту слід звернути увагу на

- проблеми професійного вигорання працівників проекту (є потреба у супервізії, навчаннях, обмінах досвідом, корекції робочого графіку працівників, оскільки високі навантаження зменшують ефективність роботи

- корекцію бюджету проекту – є потреба у ресурсах для залучення сторонніх фахівців для роботи з бенефіціарами, а також матеріальній підтримці окремих випадків

- стосовно бенефіціарів – є потреба в навчати основам фінансової грамотності та самозабезпечення, стимулювати учасників до активності, відповідальності, здійснювати культурні обміни між регіонами. Експерти наголошують на нагальній потребі більш тривалого, ніж півроку супроводу бенефіціаріїв.

- у довгостроковій перспективі – є потреба сталої роботи проекту та його промоції на національному рівні. Підтримка життєздатності проекту вбачається шляхом ведення соціального підприємництва та залучення бюджетних коштів.

3.3. Висновки та рекомендації за результатами третього модулю евалюації проекту «Центри підтримки сім'ї» - 2019

Прелімінарні зауваги. Впродовж третього модулю проекту Центри підтримки сімей (ЦПС), у червні – грудні 2019 р. тривало оцінювання потенціалу дії Проекту, його ролі у посиленні інтеграції родин в потреби, у тому числі тих, які постраждали від збройного конфлікту на Сході України.

Метою евалюації Проекту було визначити, наскільки ЦПС згідно до своїх завдань реалізує інтеграційну політику обидвох груп (місцевих родин у потребі та сімей ВПО), наскільки допомагає родинам, як співпрацює з іншими зацікавленими сторонами. Завданнями третього модулю евалюації було: виявити дієві механізми збереження потенціалу проекту, окреслити специфіку такої соціальної послуги як асистентура родини в умовах українського сьогодення, а також визначити імовірні способи впровадження асистентури сім'ї на національному рівні.

Методологія оцінювання. Оцінювання здійснювалося через використання низки методів у такій послідовності, яка визначалася цілями евалюації на третьому етапі евалюації Проекту.

На першому етапі було проведено **пре-анкетування**. Для цього розроблено два різних опитувальники (анкети), які застосовано у двох групах респондентів. Опрацювання масивів анкет здійснено, застосовуючи програму обробки соціологічних даних ОСА. **Перша група** — бенефіціари з числа внутрішньо переміщених осіб (ВПО) і місцеві бенефіціари проекту. Станом на липень 2019 року загальна кількість бенефіціарів проекту, які старші 16 років, у шести центрах підтримки сім'ї становила 762 осіб. З них внутрішньо переміщених осіб - 426, місцевих жителів – 336 осіб. Відповідно, 56% і 44%. Кількість опитаних осіб визначено пропорційно до кількості бенефіціарів у кожному ЦПС *методом крокової вибірки*. Відповідно до програми проекту, опитано 20% всіх бенефіціарів: 85 ВПО та 67 осіб з місцевих жителів. Щоб запобігти ризику психологічного травмування, обрано метод *анонімного анкетування*. Анкети було роздано бенефіціарам для особистого заповнення з метою отримати інформацію щодо динаміки потреб ВПО та приймаючої громади в контексті процесів інтеграції. А також з метою виявити, які є найбільші ресурси громади для створення спільнот взаємодопомоги, розвитку тьюторства. **Друга група** — працівники проекту, а також інші зацікавлені сторони: група незалежних від Карітас України осіб, яких визначили працівники ЦПС – державні службовці, представники громадських організацій, волонтери, активісти, котрі мають досвід співпраці з МБФ "Карітас України" загалом та у проекті ЦПС зокрема. Загальна кількість респондентів: 50 осіб. З них працівників проекту у шести ЦПС 25 та експертів 25. Завдання анкетування — виявити можливості для впровадження і сталого розвитку моделі ЦПС в Україні.

На другому етапі були проведені **фокус-групові інтерв'ю** в локаціях дії Проекту (Запоріжжя, Кам'янське, Харків, Дрогобич, Івано-Франківськ, Коломия). Всього було проведено 12 фокус-груп (середня наповнюваність груп 8 осіб). Фокус-групові інтерв'ю проводилися у таких середовищах: працівники Проекту (координатори, асистенти родини і психологи), родини тьюторів, які за підтримки ЦПС здійснили успішну інтеграцію в громаді і на добровільних засадах здійснюють соціальну підтримку родин в потребі з числа бенефіціарів Проекту; представники державних соціальних служб та регіональних (місцевих) структур самоврядування. Метою проведення фокус-груп було збирання експертної інформації щодо перспектив реалізації напрацювань Проекту в майбутньому, після його завершення, на основі здобутків та напрацювань ЦПС.

На останньому етапі було здійснено **електронне пост-анкетування** з працівниками проекту. Метою анкетування було підвести підсумки роботи Проекту, оцінити, наскільки

ЦПС згідно до своїх завдань реалізували інтеграційну політику обидвох груп (місцевого населення у потребі та ВПО), встановити характеристики тієї мережевої платформи, яка була створена в результаті впровадження Проекту, а також визначити можливості для розвитку ЦПС у довгостроковій перспективі.

Учасниками електронного пост-анкетування були всі працівники Центрів підтримки сім'ї у кожному осередку, за виключенням бухгалтерів. Станом на 1 грудня 2019 року це 31 особи.

Висновки та рекомендації. За результатами третього модулю оцінювання зроблено висновки та запропоновано узагальнені рекомендації, які представлені нижче.

1. Узагальнені висновки та рекомендації за результатом анкетування бенефіціарів

1.1. Щодо потреб бенефіціарів, в опитувальнику згрупували їх у три категорії: психологічні, соціальні та матеріальні.

Майже половина респондентів відзначає, що труднощі психологічного характеру можуть вирішити самостійно (46% - сума відповідей «можу вирішити самостійно» та «майже не потрібна допомога»).

Соціальні проблеми, як-от отримати правову допомогу, юридичну консультацію, знайти курси для навчання, розвитку, вирішити проблему зі здоров'ям може вирішити лише 18% опитаних.

Вирішити труднощі матеріального характеру (знайти роботу, знайти житло, оформити субсидію, пільгу, матеріальну допомогу) самостійно може 37% респондентів.

1.2. На думку респондентів, асистент сім'ї допомагає вирішити психологічні труднощі на 93%, соціальні на 86% та матеріальні на 76% (сума відповідей «дуже сильно допомагає», «сильно допомагає» та «допомагає»)

1.3. Щоб здійснити корисну для себе і інших справу, бенефіціарам найбільше допомагають односторонні ініціативи за інтересами (41%), вміння, знання і досвід (39%) та підтримка друзів і родичів (37%). Найбільш важливими причинами, щоб приєднатися до групи взаємодопомоги опитані відзначають можливість спільно розвиватися (56%), відчуття підтримки, дружнього плеча (55%) та приємне товариство для дозвілля. Водночас на запитання «Що би Ви порадили людям, які мають певні життєві проблеми?» бенефіціари відповідають «знайти організацію, яка б допомогла», 70%; «об'єднатися з односторонніми і разом вирішувати», 60% та «вирішити власними силами», 34%. Отже, на думку бенефіціарів, важливим ресурсом громади для формування середовища самопомоги є наявність спільної ідеї, внутрішній ресурс учасників (вміння, знання, позитивний досвід) та можливість розвитку як професійного, так і соціально-психологічного.

1.4. Три головні особливості, які на думку бенефіціарів найбільше підходять професії «асистент родини» є надавати психологічну підтримку, розмови, консультації (79%), проводити навчальні курси і консультації: підготовки до сімейного життя, пологів, вирішення конфліктів, спілкування у сім'ї і т.д. (61%) та організовувати події для спільного корисного проведення часу: виставки, ярмарки, фестивалі, конкурси (59%)

1.5. Для того, щоб звернутися по допомогу в організацію (індикатор рівня довіри), бенефіціари визначили такі характеристики: наявність успішного досвіду, неформальний авторитет («вони допомогли моїм друзям, знайомим, родичам» - 61%), індивідуальний підхід («вони допомагають вирішити мою проблему» - 49% та публічний досвід («вони працюють багато років» - 41%).

1.6. На думку бенефіціарів, найбільший вплив у повсякденному житті на них

мають члени сім'ї (71%), асистент родини, соціальної сфери (37%) та друзі, компанія за інтересами (35%). Такі дані збігаються із п.1.3. щодо критеріїв середовища взаємодопомоги. Таким чином висуваємо гіпотезу, що саме той напрям роботи, який полягає у створенні платформи взаємодопомоги на базі Карітасу та ЦПС є найбільш ефективною в умовах нестабільного українського сьогодення. Мінливість та відсутність стабільної опори на рівні держави спричинені насамперед воєнним конфліктом, зміною влади та процесом децентралізації. Такий стан спонукає громадян до пошуку вирішення проблем на рівні локальному, як-от створення спільнот взаємодопомоги, мережування, розвитку партнерства.

1.7. Більше половини (58%) бенефіціарів мають друзів чи знайомих, які є громадськими активістами та 85% опитаних приєдналися б до групи взаємодопомоги. Такі дані свідчать про «зрілість» громад, готовність до мережування, наявність ресурсу для вирішення проблем локальних спільнот, сформований запит громади. Однак щодо факторів, які стримують бенефіціарів від громадської активності, названі брак часу, брак грошей та сімейні обставини.

1.8. Респондентам було запропоновано спрогнозувати свою позицію у довгостроковій перспективі («Уявіть, що пройшов рік. Як ви себе відчуваєте серед інших відвідувачів, які приходять у Карітас?») і ось які відповіді отримано:

- буду брати участь у цікавих заходах, на які мене запросять 64%
- маю тут друзів і зв'язки, ми іноді бачимось, разом відпочиваємо, їздимо на екскурсії, у мандрівки 44%
- ми подружилися з іншими родинами і маємо тут спільноту однодумців 34%
- інші члени моєї сім'ї також сюди приходять 25%
- приходжу сюди як волонтер і допомагаю іншим 18%
- більше не приходжу сюди, мої труднощі вдалося вирішити 12%
- створив\створила тут свою власну групу, працюю у команді Карітас і є наставником для новоприбулих 6%
- приблизно так само, без особливих змін 5%

Риторичним є порівняння відповідей з п.1.7., де 85% респондентів приєдналися б до групи взаємодопомоги і водночас 18%, які готові докладатися в спільноту працюючи волонтерами та 6% - працюючи тьюторами, лідерами, наставниками. Можемо припустити, що різниця, $85\% - (18\% + 6\%) = 61\%$ бенефіціарів все ж позиціонують себе як отримувачі вигоди, допомоги. Ситуація є неоднозначною та потребує більш детального вивчення.

2. Узагальнені висновки та рекомендації за результатом анкетування експертів

2.1. У порівнянні з результатами попередніх років, думка експертів, про те, хто має найбільший вплив на бенефіціарів дещо змінилася:

- члени сім'ї 71% (проти 83% у 2017 році та 67% у 2018)
- асистент сім'ї, соціальний працівник, 51 % (проти 83% у 2017 році та 67% у 2018)
- друзі, спільнота за інтересами 45% (проти у 60% 2017 році та 70% у 2018)
- слід зауважити, що вплив ЗМІ відійшов на 4 місце – 38% (проти 61% у 2017 році та 46% у 2018)

Можемо припустити, що такі показники ілюструють тенденцію до «оздоровлення», гармонізації ціннісних орієнтацій родин у потребі (спершу сім'я, потім друзі, громада), ріст впливу асистента родини та організованих груп самопомоги, здатність дружніх колективів до професійного вирішення проблем (не просто друзі, знайомі, а колеги із

спільноти взаємодопомоги). А отже, те завдання Проекту, яке було спрямоване на покращення рівня інтеграції родин у потреби є реалізованим у повній мірі.

2.2. Експерти незмінно визначають таку ієрархію проблем, що з ними клієнти звертаються про допомогу: фінансові труднощі – 81% (та 68% у 2018), проблеми в сім'ї – 53% (та 46% у 2018) та глибокі душевні переживання – 41% (та 32% у 2018)

2.3. 77% експертів відзначили, що серед родин бенефіціарів у їхніх осередках є такі, які вже виконують роль тьюторів (наставників).

2.4. Експерти незмінно відзначають три принципові відмінності між посадами «асистент родини» та «соціальний працівник»: довіра (60%), інтеграція (60%) та сім'я як одиниця (54%).

2.5. Життєздатність ЦПС на сталій основі залишається невизначеною. Так, 59% експертів вважають, що ЦПС не здатні (фінансово, організаційно, методологічно) існувати на постійній основі в умовах українського сьогодення.

2.6. Водночас експерти визначили такі ресурсні сторони:

З боку бенефіціарів («Які, на Вашу думку причини, найбільше спонукають бенефіціарів долати життєві труднощі?»):

- підтримка членів сім'ї, коханої людини - 67%
- підтримка друзів, родичів - 65%
- одностороння підтримка з організацій за інтересами – 49%

З боку спільноти («Назвіть три головні умови, які на Вашу думку, сприяють створенню спільнот взаємодопомоги серед родин бенефіціарів»):

- відчуття підтримки - 82%
- можливість лобювати свої інтереси на рівні місцевої влади - 57%
- можливість спільного розвитку - 53 %

2.7. Експерти визначають такі найбільш реалістичні способи сталої роботи ЦПС: грантове фінансування з іноземних фондів (94%); співфінансування з різних джерел (84%) та прибуток від надання платних послуг (68%). В дужках вказана сума відповідей «повністю реалістична» та «реалістична».

Найменш реалістичним способом, щоб забезпечити роботу ЦПС на сталому рівні вважають фінансування з державного бюджету.

Вартим уваги та важливим для порівняння є власний досвід експертів у втіленні соціальних проектів. Більшість із них профінансовані чи втілені за рахунок волонтерів (70%), грантових коштів від іноземних донорів (60%) та благодійників (58%). Водночас експерти мають більший досвід втілення проектів за кошти бюджету (40%), ніж надання платних послуг (28%). Припускаємо, що в даному випадку, мова йде про досвід втілення локальних короткотривалих проектів, а не сталої фінансування цілої соціальної послуги.

2.8. Серед факторів, які перешкоджають сталій роботі ЦПС експерти назвали брак фінансування, відсутність законодавчої бази та відсутність інформування населення. Експерти також відзначили пункт «несформований запит громад» як такий, що перешкоджає сталій роботі ЦПС.

Щодо потреб самого персоналу, то найбільшими труднощами, з якими стикаються в щоденній роботі працівники соціальної сфери є професійне вигорання, низька мотивація та брак ресурсів (фінансових, технічних, кадрових).

2.9. Найбільш ефективними способами співпраці державних структур та громадських організацій експерти визначають відповіді «проведення спільних заходів для бенефіціарів», «інформування населення» і «боротьба з корупцією» (коли якість послуги залежить від суб'єктивного бажання представника організації), а також «спільні стратегічні заходи: круглі столи, семінари, обмін досвідом». Такі відповіді експертів є однаковими

щороку. Тож можемо стверджувати, що вони вказують на ефективні вектори взаємодії задля вирішення проблеми інтеграції родин у потреби.

2.10. Найбільшими перешкодами в роботі громадських організацій, на думку експертів є епізодичність (від проекту до проекту) – 67%, брак ресурсів (фінансових, технічних, кадрових) – 63% та бюрократичні перепони – 50%.

Важливо зауважити, що є регіональні відмінності у відповідях з різних осередків Карітасу. Це стосується як відповідей респондентів, так і відповідей бенефіціарів. Тож можемо висунути такі припущення:

- наявне різне трактування завдань ЦПС з боку працівників. Як наслідок, постає потреба у засвоєнні чітких критеріїв роботи, уніфікованих навчань, супервізії, обмінів тощо)
- є певні регіональні відмінності потреб бенефіціарів, різні ментальні особливості спільнот.

3. Узагальнені рекомендації за результатами фокус-групових інтерв'ю

3.1. Три роки функціонування ЦПС у регіональних осередках Карітасу внесли зміни в структуру соціального служіння ВПО та іншим родинам в потребі. Насамперед, йдеться про доповнення існуючих в системі соціальних служб практик допомоги сім'ям в потребі новими ініціативами. Зокрема, має місце актуалізація практик широкого ділення досвідом ЦПС з успішної адаптації родин ВПО до змінених обставин для подальшої поглибленої інтеграції з місцевими громадами та зі служіння родині, розвиток нових організаційних форм інтеграційних заходів під егідою Центрів. Позаяк фокус-групи фіксують невдоволення людей існуючим на даний час рівнем надання соціальної допомоги ВПО державними службами, пріоритетним напрямом діяльності неурядових структур в цьому аспекті, як на даний момент, так і в ближчій перспективі, бачиться подальша активізація роботи щодо проведення спільних з партнерами Карітасу по «третьому сектору» та державними структурами акцій, скерованих на зміну негативних соціальних стереотипів щодо ВПО та трансляції цінностей родини.

3.2. З огляду на необхідність подальшої підтримки родин ВПО та посилення їх інтеграції в громаді, й надалі актуальною залишається потреба у формуванні мережі асистентів родини. Така праця потребує, у свою чергу, можливості постійного професійного розвитку асистентів через розширення знань та здобуття нових умінь й навичок. За результатами фокус-груп, спостерігається запит на сертифікованих фахівців, які мають базову відповідну освіту (психологи, соціальні працівники та / або педагоги), доповнену відповідними (в ідеалі – міжнародними) сертифікатами. З такої перспективи актуальними є практики т.зв. перехресного стажування молодими спеціалістами, коли молоді фахівці з державних установ проходять стажування (практику) в ГО, а працівники ГО – в державних соціальних службах, освоюючи з різних перспектив методи роботи з родинами в потребі.

3.3. Внаслідок появи в сучасних територіальних громадах значної кількості родин ВПО, за останні роки ускладнилася етносоціальна структура приймаючих громад. Як показують фокус-групи, це опосередковано активізує ризики інтерференцій різного роду конфліктних ситуацій на різних рівнях, в т.ч. груповому. Зокрема, соціальні напруження (частіше – латентні) час від часу виникають в громадах, які в результаті інклюзії переселенців перетворилися на полірелігійні середовища, хоча до цього тривалий час були практично моноконфесійними (насамперед це стосується тих міст українського Заходу, де є багато переселенців з Криму – кримських татар, які є мусульманами). Побойовання щодо втрати ідентичності виникають як в приймаючій стороні, так і в новосельців. Ці та деякі інші існуючі суперечності набувають специфічного забарвлення, вияскравлюючи виражені vs латентні конфлікти між вимушеними переселенцями та

приймаючою їх громадою, протиставляючи їх одне одному. Це негативно позначається на соціальному мікрокліматі в громаді, актуалізує соціальне напруження, провокує ескалації різного роду конфліктів. При цьому у фокусі опиняються як самі родини етнічних українців та росіян зі сходу України та кримських татар, так і середовища соціальної їх підтримки та інтеграції. З цього огляду актуальними були й залишаються активності громадських організацій, націлені на донесення цінностей миру, співпраці, прийняття, а також родинних цінностей, в т.ч. через формування соціальних платформ, аналогічних (подібних) до ЦПС.

3.4.Фокус-групи фіксують тенденцію до зростання кількості запитів громад на акції, націлені на активізацію процесів розширення просторів інтеграції для вирішення нагальних соціальних потреб громади. Відповіддю на цей запит стала, серед іншого, реалізація в рамках діяльності ЦПС в м. Коломия соціально-мистецького проекту (фотовиставки) «НаДія. Родина. Спільнота» (липень-серпень 2019 р.). Проект був покликаний сприяти інтеграції людей, постраждалих від військового конфлікту. Успішна реалізація заходу уможливила формулювання рекомендацій із проведення аналогічних інтеграційних заходів в громаді за такою схемою реалізації: вибір актуальної для сучасного українського суспільства тематики; інтеграційний пафос; відмова від представлення світлин професійних фотографів, натомість активне використання фотографій, зроблених працівниками та волонтерами благодійних проектів; концептуалізація артефактів у форматі кейсів, а відтак – кейсів-стендів; дизайнерські рішення (оформлення стендів, афіші, банерів тощо), скеровані на максимальну доступність цінностей і смислів, які транслиуються; активне залучення організаційно-фінансових ресурсів донорів благодійних проектів; залучення соціального капіталу музеїв та виставкових центрів у просуванні ідей проекту через мас-медіа, а також висвітлення ідей проекту у соціальних мережах; організація відкриття фотовиставки як публічного заходу для громади; розповсюдження каталогу виставки для пропагування ідей Проекту – як форми презентації успішних благодійних практик; позиціонування виставки як мігруючої, її презентація в різних містах у Україні та за кордоном. Актуальним бачиться створення посібника для громадських організацій із проведення соціально-мистецьких акцій.

3.5.Фокус-групи фіксують позитивний вплив інформаційно-просвітницької діяльності ЦПС, зокрема, ініціатив щодо суспільного обговорення перспективних шляхів оптимізації повноцінної інтеграції родин ВПО. Сильною стороною даної стратегії Проекту можна вважати інтерактивний режим обговорень, слабкою – досить високий рівень недовіри державних структур (особливо на Сході) до діяльності ГО, які працюють під егідою Церкви, а також недостатнє залучення інформаційних ресурсів, зокрема, відсутність ведення широкої просвітницької кампанії в рамках Проекту. Натомість комунікативні стратегії Проекту, націлені на активізацію соціальної взаємодії зацікавлених сторін шляхом проведення спільних інтеграційних заходів, можна вважати (за результатами фокус-груп) як достатньо ефективні.

3.6. На третьому році функціонування ЦПС все ще мають місце нечіткі конкретні перспективи продовження співпраці партнерських організацій після завершення проекту, рівно ж як розмиті критерії визначеності цільових груп підтримки; спостерігається недостатня диференціація підходів у відповідності до субкатегорій бенефіціарів. Це певною мірою створює загрози успішному розвитку ідей Проекту в майбутньому (особливо, за відсутності цільової організаційно-фінансової підтримки), а відтак – узгодженого соціальними партнерами довготривалого бачення спільних перспектив. Понад це, загальний прогноз в даному контексті бачиться як достатньо оптимістичний, з огляду на напрацьовані Карітасом в ході реалізації Проекту

партнерських контактів та значний поступ у налагодженні на платформі ЦПС соціального діалогу.

4. Узагальнені висновки та рекомендації за результатами електронного пост-анкетування.

4.1. Працівники проекту вважають, що діяльність проекту в цілому сприяла формуванню мережі державних, громадських і бізнесових структур та оцінюють рівень сприяння у 3,6 бали з п'яти можливих (1-рівень зв'язків з іншими не змінився, 5 – дуже сильно покращилася взаємодія).

Кожен Центр має успішний досвід втілення проектів у партнерстві із державними установами, органами місцевого самоврядування чи приватними організаціями та доброчинцями.

4.2. Найбільш успішними напрямками роботи ЦПС є:

- психолого-педагогічний напрямок: індивідуальні, групові, подружні, сімейні психологічні консультації та клуби, арт-терапія, батьківсько-дитячі групи, робота з сім'ями, в т.ч. з дітьми з прийомних сімей, духовний супровід родин, педагогічна допомога у вихованні дітей, допомога в адаптації ВПО, психологічні групи взаємопідтримки та особистісного розвитку тощо.

- напрямок соціальної інтеграції: міжкультурна співпраця місцевих українців і кримських татар, відвідання театрів, кіно, сімейні туристичні мандрівки і табори, екскурсії, знайомство з історією та культурою, відкриті інтеграційні сімейні свята.

- освітній: вузькопрофільні курси (підготовка до ЗНО, англійської мови, фінансової грамотності, музичного мистецтва тощо), школи (самоефективності, ораторського мистецтва, підготовки до батьківства і т.п.), майстерні, майстер-класи тощо.

- культурно-просвітницький: тренінгова робота в групах за напрямками сім'я, батьківство, конфліктологія, соціально-інформаційна обізнаність, духовний розвиток, особистісний розвиток, організація культурних заходів.

- мистецько-творчий: майстер-класи, мистецькі табори, майстерні.

- організація дозвілля: екскурсії, туристичні табори, походи, культурні події.

Працівники Проекту відзначають особливо ресурсною та унікальною цінністю проекту створення та розвиток партнерської мережі (співпраця з кримськими татарами, локальними спільнотами, з місцевими органами влади, приватними доброчинцями), а також можливість надання комплексної кваліфікованої допомоги цілій сім'ї (злагоджена робота колег). Водночас наголошують на важливості надання гуманітарної допомоги.

4.3. Найбільш масові запити, з якими зверталися бенефіціари у ЦПС, на думку експертів, є:

- соціально-гуманітарна та правова допомога: фінансова, гуманітарна, соціальна та допомога всім членам сім'ї, оформлення документів, консультування соціального працівника, у т.ч. щодо отримання медичної допомоги, працевлаштування, у т.ч. закордоном, юридичні консультації, соціальний супровід родин, налагодження співпраці з державними установами та соціальними службами;

- психологічна допомога, індивідуальна та групова: співзалежні стосунки в родині, конфлікти та взаємодія в подружній парі, робота з наслідками ПТСР, переживання горя, втрати, дитячо-батьківські відносини, вікові кризи, низька самооцінка, страх самореалізації, безпорадність, недовіра до світу, розлучення, травма війни, кризове консультування, кризова підтримка, підтримка одиноких матерів, психологічні травми, проблеми міжособистісних стосунків в сім'ї, проблеми дитячої самооцінки, порушення процесів формування і становлення особистості у дітей;

- соціально-педагогічна допомога психолога та асистента родини: психологічні консультації з мотивації до навчання підлітків, виховання дітей у сім'ї, інклюзивна освіта (робота з дітьми та батьками), подружні кризи, нормативні вікові кризи особистості, школа підготовки до сімейного життя, психологічні майстер-класи, майстер-класи асистента родини та групова діяльність з молоддю, батьківсько-дитячі стосунки, просвітницька робота з підлітками, комплексні заняття для родин;

- соціально-виховна допомога: групи раннього розвитку, заняття з лідерства для підлітків, заняття з дітьми (шаховий клуб, музичні заняття, заняття танцями, вивчення англійської мови для дітей), допомога дитині в навчанні та у вихованні;

- організація змістовного дозвілля: організація якісних тематичних таборів (зимових та літніх) для сімей зі східних регіонів України, мистецько-творчий супровід сімей, у літній період - таборування і оздоровлення дітей, садочок, масові та культурно-пізнавальні, спільна творчість, майстер-класи, екскурсії тощо.

- інформаційно-просвітницька допомога: виїзні заходи по області з метою інформування населення, проведення просвітницьких заходів, в тому числі тренінги для прийомних родин;

- мережування: групи самодопомоги, групи лідерства, наставництво, завчання асистентури родини.

4.4. Працівники Проекту вважають, що впродовж трирічної діяльності у ЦПС сформовано такий спосіб надання соціальних послуг який дозволяє ефективно вирішувати головне завдання – отримати вміння самостійно вирішувати життєві труднощі, віднайти власний ресурс для самореалізації у сім'ї, родині, громаді. Працівники наводять численні приклади успішних кейсів бенефіціарів, які узагальнюємо у термін наставництво чи тьюторинг.

Важливим досягненням Центрів підтримки сім'ї, на думку працівників, є зміщення споживацького вектору на вектор служіння. А також розвиток потужного волонтерського руху.

4.5. Серед умов сьогодення, які сприяють можливості поширити роботу ЦПС на національному рівні працівники Проекту визначають наступні:

- наявний двосторонній запит на послугу асистентури родини. З одного боку, кількісні показники бенефіціарів перевищені відносно кількості, запланованої у проекті, продовжуються звернення громадян, а з іншого - є запити від локальних спільнот (ГО, ОТГ, освітніх установ, у тому числі з віддалених районів областей) на обмін досвідом асистентури родини;

- запити з боку громади на отримання соціальної допомоги перевищують спроможність державних соціальних служб, тож ЦПС дають змогу знизити навантаження на державний сектор соціальної підтримки громадян;

- стан сучасного законодавства України дає можливість розвитку механізму соціального замовлення з боку державних служб чи органів місцевого самоврядування, однак потребує структуризації та чіткого врегулювання. Водночас децентралізація влади дозволяє знаходити, формувати і розвивати нові ефективні моделі міжсекторної взаємодії.

4.6. Експерти називають такі способи організації діяльності, які дозволять продовжувати роботу Центрів підтримки сім'ї у Карітасі:

1) комбінований:

а) для сімей у злиднях - безкоштовні послуги з донорських дотацій на окреслений період психологічної допомоги;

б) для пільгових категорій сімей - послуги з частковим відшкодуванням, співфінансовані від донорських дотацій;

в) для забезпечених - повна самоокупність.

2) офіційне визнання асистентури родини як соціальної послуги та розвиток практики державного замовлення;

3) ведення діяльності із соціального підприємництва - така діяльність, націлена на пом'якшення або вирішення соціальних проблем і набуває в Україні стрімких обертів серед громадських організацій як ефективний механізм вирішення локальних соціальних і економічних проблем територіальних громад;

4) залучення окремих працівників у педагогічну діяльність в закладах освіти та соціального захисту (робота за сумісництвом);

5) інтенсифікація роботи проектних менеджерів задля залучення коштів від донорських організацій;

6) розвиток діяльності із супервізії та професійного навчання асистентів родини, широка інформаційна кампанія, активна реклама та просування асистентури родини в Україні.

3.4. Підведення підсумків

Проект «Центри підтримки сім'ї» в Україні тривав майже три роки. З одного боку, він постав як відповідь на нагальні потреби українського суспільства, а з іншого – реалізований у надскладний період для країни (військовий конфлікт, загострена політична ситуація, завершення децентралізації влади).

Результати діяльності вражають своїми показниками і контрастами.

У Проекті вдалося вирішити часом антагоністичні проблеми та завдання.

По-перше, проблему гуманітарної та матеріальної допомоги. Портрет берефіціара Проекту є динамічним – у перший рік це переважно родина ВПО у комплексній кризі, яка пов'язана із відсутністю житла, базових засобів для виживання і відсутністю соціальних зв'язків. Сьогодні це родина, яка перебуває у складних життєвих обставинах, можливо приналежна ко категорії ВПО, що скоріш є «шрамом з минулого». Це людина\родина, яка вижила і зараз знайшла в собі сили подбати про свою гідність. Вирішити гуманітарну кризу у 2017 році було вкрай важливо.

Звернемо увагу на важливий фрагмент тексту із Розділу I щодо діяльності асистента родини: «Заходи, що плануються до реалізації на початку співпраці, мають бути привабливими для сім'ї, тому також важливо, щоб за умови відсутності загрози для дітей, спершу працювати над тим, що батьки хочуть і готові зробити. Це можуть бути соціальні заходи, зосереджені на матеріальній сфері, такі як: допомога в отриманні фінансових коштів шляхом перевірки, чи особа має невикористані можливості для використання прав і ресурсів, або працевлаштування, допомога у залагодженні офіційних питань, отриманні необхідних речей, заступництво або медіація у контактах з іншими соціальними службами... Лише після цього асистент переходить до роботи над цілями щодо зміни поведінки, яку він вважає деструктивною. Зміна цієї послідовності зазвичай призводить до пасивного чи активного спротиву батьків.»

Важливим завданням ЦПС в Україні є зберегти баланс між тим, щоб вирішити матеріальні труднощі сім'ї та уникнути розвитку патерналістських стосунків. За результатами даних евалюації Проекту бачимо, що впродовж трьох років цей баланс вдалося знайти. ЦПС сьогодні є платформою (сформовано стійку партнерську мережу) конструктивної взаємодії родин (новоприбулих і тuteurів), де панує атмосфера товаришення (працівники ЦПС є надійними містками комунікації із державними установами, закладами, зовнішнім світом), підтримки (самодопомоги в тому числі), прийняття (індивідуальна, групова робота, піклування про дітей) і з'являється потреба вдячності (волонтерство, менторство, ініціативність).

По-друге, проблема організаційної життєздатності. Як відомо, для якісного супроводу родин потрібна злагоджена робота мультипрофесійної команди фахівців. Вагомим здобутком Проекту є поява на ринку соціальних послуг нової комплексної послуги, яка вирішує одразу три завдання: сприяє інтеграції сімей у середовище, відновлює цінність сім'ї як соціального інституту, сприяє розвитку громадянської свідомості (через мережування та як простір взаємодопомоги).

Водночас рекомендуємо до сталого забезпечення навчання, підтримки та супервізії фахівців, які працюють у сфері роботи із сім'ями (асистент родини, психолог, кейс-менеджер, татор). Місія соціального працівника в державних службах побудована на засадах соціального служіння та милосердя, однак образ такого працівника в уяві пересічного громадянина сьогодні має характеристику «суворого наглядача». Образ асистента родини як «старшого товариша, якому я довіряю» напряду залежить від того, наскільки будуть забезпечені сталі умови для його підтримки. Важливими завданнями організаційної життєздатності асистентури родини в Україні є:

- остаточне визначення і затвердження професійних критеріїв та меж компетенції для спеціальності асистент родини;
- розробка фахових навчальних програм та методичних видань для підготовки асистентів родини;
- забезпечення сталості та безперервності роботи ЦПС.

По-третє, проблема впровадження асистентури сім'ї у структуру соціальних послуг в Україні. Стратегічними надбаннями Проекту є сформована мережа міжсекторної співпраці, яка, однак, збудована на особистісних зв'язках працівників та є індивідуальною у кожному осередку. Водночас спільним результатом кожного ЦПС є готовність місцевої влади до співпраці у форматі соціального замовлення. Закону України про соціальні послуги визначає термін соціальне замовлення - засіб регулювання діяльності у системі надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі надавачів соціальних послуг для задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах відповідно до результатів визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах». Тож процес децентралізації влади в Україні є сприятливим для просування послуги асистента родини у межах цього Закону. З'являється можливість розробки гнучких форм співпраці у кожному ОТГ, відповідно до запитів локальних спільнот. Вочевидь, ініціатива у такій діяльності залишається за ініціатором, тобто командою МБФ «Карітас України».

І якщо проект спрямований на допомогу індивіду інтегруватися і сім'ю, а сім'ї – інтегруватися в громаду, то сам факт реалізації Проекту «Центри підтримки сім'ї» вказує на надзвичайно високий ресурс громади інтегруватися в країну, яка зараз переживає глибоку кризу. Сумнівів у тому, що криза буде подолана мало – на це вказують досягнення. Однак шлях, яким досягнути успіху важливо обирати спільно і відповідально.

Додаток. Інструменти асистента родини

Інструменти асистента родини слугують для ведення і документації роботи з сім'єю. Їх завданням є забезпечення надання послуги на максимально високому рівні і спрощення виконання роботи. Водночас інструменти мають слугувати лише документуванню мінімального обсягу інформації на тему соціально-виховної роботи, яка ведеться із сім'єю, щоб надмірно не розширювати бюрократичну частину роботи, обмежуючи таким чином пряму роботу з сім'єю.

Зразки документів, зокрема сценарії опитувань, містять приклади запитань. Вони мають бути для асистента джерелом для формулювання власних питань максимально адекватним чином до індивідуальних рис особи, з якою ведеться розмова.

Здійснені опитування особи чи сім'ї мають мати характер якісного опитування, у ході якого асистент родини скеровує особу на ті тематичні сфери, які його цікавлять, та веде розмову відповідно до її висловлювань. Метою такого опитування є отримання інформації, що саме діється у певній сфері життя сім'ї, якої стосується питання, і створення відповідної атмосфери для розмови, спрощення висловлювання особи на складні для неї теми

Нижче наведено приклади зразків інструментів асистента родини, з поділом на обов'язкові, до використання яких асистента родини зобов'язує закон про підтримку сім'ї і систему прийомної опіки, та факультативні, які становлять підтримку у здійсненні методичної діяльності. Слід звернути увагу, що кожен конкретний інструмент слід заповнювати на певному етапі роботи. Лише за такої умови він слугуватиме ефектам роботи у сім'ї. Сім'я має отримувати копію документів, передусім робочого плану.

Таблиця № 5. Інструменти асистента родини.

Етап методичної діяльності	Назва обов'язкового інструменту	Назва факультативного інструменту
Етап I. Налагодження контакту, прийняття рішення про співпрацю, побудова відносин.	<i>Формуляр згоди на початок співпраці із асистентом родини.</i> <i>Створення сімейної справи.</i> <i>Особиста анкета.</i>	<i>Листівка для сім'ї</i>
Етап II. Діагностика ситуації сім'ї	<i>Формуляр: опис ситуації сім'ї.</i>	<i>Сценарії опитування сім'ї.</i>
Етап III. Планування роботи з сім'єю	<i>Формуляр: план роботи з сім'єю.</i>	<i>Формуляр: протокол засідання мультипрофесійної групи.</i>
Етап IV. Реалізація плану роботи		<i>Карта заходів асистента з сім'єю</i>
Етап V. Періодична оцінка		

	<i>Формуляр: періодична оцінка ситуації сім'ї.</i> <i>Формуляр: актуалізація плану роботи з сім'єю.</i>	<i>Формуляр: протокол засідання мультипрофесійної групи</i>
Етап VI. Заключна оцінка і завершення співпраці	<i>Формуляр: заключна оцінка сімейної ситуації.</i>	

Джерело: власна розробка.

Обов'язкові інструменти асистента родини
Формуляр згоди батьків на початок співпраці із асистентом родини

Згода на співпрацю із асистентом родини №

Імена і прізвище дорослих членів сім'ї:

Адреса проживання:

Адреса для кореспонденції:

Відповідно до ст. 8 п. 3 закону від 9 червня 2011 р.

про підтримку сім'ї і систему прийомної опіки

(Вісник Законів за 2016 р., поз. 575)

«Підтримка сім'ї здійснюється за її згодою, з урахуванням власних ресурсів та зовнішніх джерел підтримки».

МИ ВИСЛОВЛЮЄМО ЗГОДУ *)

МИ НЕ ВИСЛОВЛЮЄМО ЗГОДУ *)

на

підтримку нашої СІМ'Ї

АСИСТЕНТОМ РОДИНИ

.....

(ім'я та прізвище)

з метою подолання труднощів з реалізацією опікунсько-виховних функцій.

у період з до

Дата підписання документу:

Підписи дорослих членів сім'ї:

.....

.....

.....

*(ім'я та прізвище, № посвідчення особи,
підпис)*

Документ підписано у присутності:

.....

*(ім'я та прізвище, посада, № службового
посвідчення, підпис)*

*) Закреслити зайве

Формуляр попередньої оцінки сім'ї

ОПИС СИТУАЦІЇ СІМ'Ї

№ ...

ДАНІ ЧЛЕНІВ СІМ'Ї

(ім'я і прізвище)

(адреса)

(контактний телефон)

ДАНІ АСИСТЕНТА РОДИНИ

(ім'я і прізвище)

(контактний телефон)

Дата укладення:

1. Картина актуальної ситуації з перспективи членів сім'ї.

(труднощі, сильні сторони, очікування, потреби, цілі сім'ї):

2. Інформація про сім'ю, отримана від інших працівників соціальних служб, цілі для досягнення, вказані працівниками установи.

3. Опис ситуації сім'ї з перспективи асистента родини.

(труднощі, навички, що потребують покращення, ресурси сім'ї, місцевого середовища, інститутів):

(підпис асистента родини)

Формуляр плану роботи із сім'єю

ПЛАН РОБОТИ ІЗ СІМ'ЄЮ №

ДАНІ ЧЛЕНІВ СІМ'Ї:

ДАНІ АСИСТЕНТА РОДИНИ:

ДАТА УКЛАДЕННЯ:

ОСНОВНА МЕТА:

№	Конкретна ціль	Заходи	Час і місце виконання	Хто відповідальний за виконання	Передбачені ефекти заходів

.....

.....

.....

(підпис асистента родини)

(підписи членів сім'ї)

(підписи інших осіб, які створювали план)

ОНОВЛЕННЯ ПЛАНУ РОБОТИ ІЗ СІМ'ЄЮ №

ДАНІ ЧЛЕНІВ СІМ'Ї:

ДАНІ АСИСТЕНТА РОДИНИ:

ДАТА УКЛАДЕННЯ:

ОСНОВНА МЕТА:

№	Конкретна ціль	Заходи	Час і місце виконання	Хто відповідальний за виконання	Передбачені ефекти заходів

.....
(підпис асистента родини)

.....
(підписи членів сім'ї)

.....
(підписи інших осіб, які створювали план)

Формуляр періодичної оцінки

**ПЕРІОДИЧНА ОЦІНКА
РОБОТИ АСИСТЕНТА РОДИНИ
ІЗ СІМ'ЄЮ
№.....**

Дані членів сім'ї
(імена, прізвище, адреса членів сім'ї)

Дані асистента родини

Дата укладення:

1. Опис ситуації сім'ї перед впровадженням асистування сім'ї (або від останньої оцінки):

2. Цілі співпраці з сім'єю:
Основна мета:

Конкретні цілі:

- 1.
- 2.

3. Завдання, виконані із сім'єю та на її користь у період, та досягнуті ефекти:

- 1.
- 2.
- 3.

4. Висновки і зауваження:

підпис асистента родини підпис координатора

Коментар:

Пункт 2 слід виписати з плану роботи із сім'єю. Підпункти 3. мають відповідати підпунктам 2. (для прозорості вони повинні мати такий самий порядок), можна навіть писати щодо 1, щодо 2 тощо. При створенні опису варто використати інформацію, вказану у карті роботи із сім'єю, зокрема щодо завдань, виконаних із сім'єю та на її користь (це важливо при нормуванні робочого часу асистента родини відповідно до завдань).

Якщо ціль не була досягнута, варто вказати, чи вона все ще актуальна, чи виявилася неможливою – нереальною, чи не була важливою з точки зору клієнта, чи заходи були перенесені на пізніше, для подальшої роботи, оскільки клієнт на даний момент був неготовий до дій.

Формуляр заключної оцінки

ЗАКЛЮЧНА ОЦІНКА РОБОТИ АСИСТЕНТА РОДИНИ ІЗ СІМ'ЄЮ №.....

Дані членів сім'ї
(імена, прізвище, адреса членів сім'ї)

Дані асистента сім'ї

Дата укладення

Причина завершення роботи з сім'єю:

- досягнуті цілі,
- припинення співпраці з боку сім'ї,
- відсутність ефектів,
- зміна форми допомоги (на яку, наприклад, соціальна робота, прийомна опіка, опікунські послуги, судовий нагляд, інші, а саме)
- зміна місця проживання сім'ї,
- інші, а саме

Передбачені у плані результати роботи з сім'єю	Рівень їхнього досягнення (високий, добрий, достатній, посередній, недостатній) з обґрунтуванням

Пропозиції і зауваження щодо дальшої діяльності з сім'єю:

підпис асистента родини підпис координатора

Факультативні інструменти асистента родини

Листівка для сім'ї

Листівка для сім'ї

Хто такий асистент родини і чим він займається?

Асистент родини впродовж певного часу підтримує сім'ю, щоб у майбутньому вона могла самостійно долати життєві труднощі, зокрема ті, що стосуються опіки і виховання дітей.

Під час спільних заходів з членами сім'ї:

- допомагає відшукати те, що Ви маєте хорошого, що Ви можете і хто та де може Вам допомогти,
- радить, як доглядати немовля, опікуватися і виховувати дітей, щоб вони були щасливі і слухалися батьків,
- допомагає у повсякденній організації дня сім'ї, пошуку способів проведення спільного часу сім'ї,
- показує, як належним чином виконувати домашні обов'язки,
- радить, як розпоряджатися грошима,
- повідомляє, як працюють державні установи, центри підтримки сім'ї і дитини,
- пояснює, як заповнювати документацію і залагоджувати офіційні справи,
- підтримує у контактах з працівниками школи, дитсадка, суду, амбулаторії, поліклініки, поліції, адміністрації та інших установ,
- допомагає підвищити професійну кваліфікацію та знайти роботу,
- захищає дітей від небезпечної поведінки дорослих.

Асистент родини зустрічається з сім'єю у житлі сім'ї та часом супроводжує членів сім'ї під час візитів до різних установ. Спершу він зустрічається із сім'єю часто, потім все рідше. Один візит може тривати навіть 3 години. Асистент родини веде документацію, планує із сім'єю, що і як зробити, та пише звіти з проведених заходів. Він співпрацює з іншими працівниками різних установ, які працюють з сім'єю, для блага усієї сім'ї, а передусім, щоб діти почували себе добре і безпечно у сім'ї.

Асистент родини допомагає реалізувати те, чого сім'я прагне,
та те, чого інші соціальні служби вимагають від сім'ї.

Помагає лиш у тому, що можливо досягнути.

Сценарії вступної бесіди із сім'єю

Сценарій розмови в рамках Орієнтованого на рішення підходу

Пошук сфер для співпраці

Будь ласка, уявіть собі Вашу сім'ю через рік, після того, як завдяки нашій співпраці ми вирішимо Ваші проблеми, які призвели до того, що я є Вашим асистентом. Яка зміна у Вашому житті дозволить Вам констатувати, що вже краще і що я вже не мушу сюди приходити? (картина бажаного майбутнього)

Що ми маємо винести з сьогоднішньої зустрічі, щоб кожен з Вас міг сказати, що вона дала йому користь? (вигода)

Які у Вас є труднощі, з вирішенням яких я б могла допомогти? Що Вас непокоїть? (проблема)

Що я можу зробити, щоб допомогти Вам зараз? (очікування)

Які обставини призвели до того, що Вам потрібна допомога асистента? (наявна ситуація)

З чим найскладніше погодитися, у тому що відбувається? (поєднання наявної ситуації з проблемами)

Дивлячись на цю ситуацію, на які зміни Ви очікуєте? (поєднання наявної ситуації з цілями)

Що саме має змінитися, щоб це була для Вас краща ситуація? Чого саме стане менше? Чого буде більше? Що з'явиться? Що зникне? (поєднання наявної ситуації з бажаним майбутнім)

Як Ви вважаєте, які Ваші потреби є зараз для Вас найважливішими? (поєднання наявної ситуації з потребами)

У чому полягають Ваші труднощі? (проблема)

Як Ви реагуєте на ті труднощі, що відбуваються навколо Вас? Як ці Ваші труднощі впливають на інших? (поєднання зовнішніх проблем з внутрішніми)

Що би мало бути, замість того, що Ви сприймаєте як проблему? (поєднання проблем з цілями)

Будь ласка, уявіть собі Вашу сім'ю через рік, після того, як завдяки нашій співпраці ми вирішимо Ваші проблеми, які призвели до того, що я є Вашим асистентом. Яка зміна у Вашому житті дозволить Вам констатувати, що вже краще і що я вже не мушу сюди приходити? (бажане майбутнє)

На що Ви очікуєте? Чого Ви хочете? (цілі)⁷⁷.

Пошук напрямків роботи з сім'єю, визначених особами з оточення клієнта та іншими соціальними службами, та їх поєднання з особистими цілями клієнта.

Корисні питання:

Скажіть, будь ласка, як Ви думаєте, що нам слід знати про проблеми, які призвели до того, що Вам запропоновано співпрацю з асистентом родини. Нас цікавить Ваша думка з цього приводу. Якби це не була Ваша ідея, то що б, ймовірно, сказала ця людина, що було причиною того, що вона попросила Вас скористатися цією формою допомоги?

⁷⁷ T. Świtek, *Ścieżki rozwiązań*, цит. праця. P de Jong, I. K. Berg, *Rozmowy o rozwiązaniach*, цит. праця.

Асистент родини був призначений Вам на підставі судового рішення. Чого б Ви хотіли добитися завдяки моїм візитам сюди, що було б цінним для Вас і Вашої сім'ї? Як Ви вважаєте, що б Ви мусили зробити, щоб соціальні служби зникнули з Вашого життя і залишили Вас у спокої? Що на цю тему сказав Вам соціальний працівник (інспектор, суддя)?

Коли Ви глянете у минуле, коли проблема не стосувалася Вас так сильно як тепер, то що Ви тоді робили інакше, що справи йшли інакше? Що тоді робили інші?

Коли Ви закінчите співпрацю з асистентом родини, що Ви робитимете інакше, що переконає Вас і Ваших близьких та соціальні служби: інспектора, суд, шкільних працівників, що Ви готові самі давати собі раду (слід питати про специфічну поведінку, по чому інші це побачать?)

Які інші важливі для Вас люди допомагають Вам, що Ви знаходитесь на відповідному шляху (наприклад, члени дальшої родини, соціальний працівник, куратор, вихователь дітей тощо).

Корисним може бути також невимушено і нейтрально запитати клієнта про його попередні контакти з осередками соціальної допомоги. Навіть, якщо такі контакти не були інтенсивними, це може забезпечити появу корисних вказівок щодо клієнта, його готовності до роботи та того, що, на його думку, може допомогти.

Приклади питань:

Схоже, що школа дуже переживає про Вашу доньку, і я розумію, що у Вас було кілька зустрічей з класним керівником, педагогом, Ви були у психологічно-педагогічному осередку. Наскільки корисними були ці зустрічі? Як би Ви сказали, що було для Вас найбільше корисним?

Схоже, що багато людей переживає через Вашу поведінку щодо дружини і дітей. Що, припустимо, вони б мали побачити, щоб вже не боятися за Вас?

Записи у нашій документації показують, що Ви вже мали контакти з нашим центром раніше. Що в останніх контактах з соціальним працівником було найбільш корисним для Вас? А що найменше допомогло?

Ви вже користувалися допомогою асистента? З яких сфер співпраці Ви задоволені? Що я маю змінити?

У Вас є призначений інспектор. Чи Ви можете мені сказати, що у цих зустрічах з ним Ви б назвали, як найбільш корисне?

З повагою передаємо інформацію щодо усіх вимог, які не підлягають обговоренню, і відразу питаємо клієнта про його сприйняття цих вимог.

Суд зобов'язав Вас відвідувати збори анонімних алкоголіків, припустимо, що Ви погодилися з цим рішенням і почали туди ходити, яким чином це могло б допомогти Вам у ситуації, коли Ви стараєтеся повернути дітей?

Як асистент родини я маю мобілізувати Вас до повсякденного утримання ладу у помешканні, тому добре би було, щоб Ви це робили. Як гадаєте, яким чином це може допомогти Вам переконати соціального працівника і куратора, що Ви можете подбати про відповідні умови для науки і гри, прийому їжі та сну дітей?

Якщо Вас будуть бачити у стані алкогольного сп'яніння, а діти бігатимуть по району до пізнього вечора без опіки, то Вас можуть позбавити батьківських прав, що Ви про це думаєте? Що Ви плануєте? Що Ви можете з цим зробити?

Я б хотів сьогодні узгодити з Вами, що, на Вашу думку, могло б Вам допомогти у цій ситуації, це можуть бути такі речі, які Ви мусите робити, бо цього вимагає від Вас суд, хоча, на Вашу думку, вони не несуть жодної користі, а

*можуть бути такі речі, які Ви мусите робити і, на Вашу думку, вони можуть бути корисні. Допустімо, що Ви дотримуєтеся цього зобов'язання, пов'язаного з тестами і протиалкогольною терапією, то що це може змінити? Що б змінилося для Вас? Що б змінилося між Вами та іншими людьми? Як би з цього скористалися Ваші діти?*⁷⁸

⁷⁸ P. de Jong, I. K. Berg, *Rozmowy o rozwiązaniach*, Wyd. Księgarnia Akademicka, Krakow 2007; I. Krasiejko *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny*, цит. праця.

Сценарій опитування сім'ї, яка переживає труднощі з належною реалізацією опікунсько-виховної функції⁷⁹

Сценарій є інструментом здійснення якісного опитування. Він містить лише приклади питань, які працівник може задати особі у ході розмови. Спосіб документації отриманої інформації: робочі записи. Висновки можна внести до інструменту асистента родини: Опис ситуації сім'ї.

Опитування має забезпечити глибокі знання про сім'ю з дітьми, її психофізичний стан, виховну кваліфікацію. За допомогою інструменту досліджуються відносини у сім'ї: з батьками, братами і сестрами, дітьми, дальшою родиною, – та відносини поза сім'єю: дружні, професійні, за місцем проживання, вплив оточення на функціонування сім'ї. Інструмент слугує також для визначення важливих для сім'ї осіб й установ. У ході ведення розмови варто звернути увагу на сімейні умови, особисті риси і функціонування тих суб'єктів, яким слід допомогти. Тому також надзвичайно важливим елементом роботи з сім'єю з дітьми/батьками є володіння інформацією про ресурси сімейного і місцевого середовища, які слід визначити:

- сімейні ресурси (родичі), тобто можливості отримання різноманітної допомоги, не лише матеріальної, але також іншої підтримки, наприклад, у формі догляду за дітьми, проведення канікул у родичів, забезпечення безпеки дітей у ситуації кризи у сімейному домі та наснага й емоційна підтримка у складних ситуаціях,
- можливості допомоги і підтримки у середовищі проживання – допомога сусідів, наприклад, з покупками, супровід дитини до школи чи дитячого садка, догляд за дітьми у випадку залагодження необхідних справ,
- місцева інфраструктура, тобто установи і громадські організації, послугами яких сім'я з дітьми користується чи може скористатися.

Сфери функціонування сім'ї, яких стосується діагностика ситуації:

1. Статус сім'ї: повна, неповна, багатодітна, розширена.
2. Правова ситуація батьків по відношенню до дітей (питання, пов'язані з батьківськими правами).

Приклади питань:

Чи володієте усіма батьківськими правами? Якщо ні, то чи батьківські права були обмежені, призупинені чи Вас позбавлено батьківських прав (щодо яких дітей)? З яких причин батьківські права були обмежені, призупинені чи Вас позбавлено батьківських прав?

Чи у зв'язку з відхиленнями в опіці та вихованні дітей було винесено рішення опікунського суду, якщо так, то яке? Чи усі діти є під Вашою опікою? Чи Вам допомагає судовий інспектор? Якщо так, то що було причиною для встановлення нагляду інспектора / що трапилося у сім'ї, що було призначено нагляд інспектора? Якщо так, то яка сфера його діяльності? У чому полягає допомога куратора?

Приклади питань, які задаються у випадку передачі дитини / дітей під прийомну опіку.

Якою була причина передачі дітей під прийомну опіку? Які кроки Ви здійснили, щоб дитина повернулася додому? Чи Ви зустрічаєтесь з дитиною, яка

⁷⁹ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej*, Wyd. WRZOS, Warszawa 2014, s. 187-191.

перебуває у закладі для дітей / прийомній сім'ї? Чи дитина проводить у Вас якийсь час? Якщо так, то як Ви проводите з нею цей час?

3. Ведення домашнього господарства (питання утримання чистоти у помешканні – чи у помешканні чисто, прибрано? Спосіб розподілу обов'язків, пов'язаних з веденням господарства (прибирання, готування), чи діти залучені до домашніх обов'язків?).

Приклади питань:

Як у Вашій сім'ї поділено обов'язки, пов'язані з веденням домашнього господарства? Хто чим займається (хто прибирає помешкання, хто пере, хто прасує тощо)? Як Ви даєте собі раду з домашніми обов'язками (пранням, готуванням, прибиранням, готуванням їжі)? Чи якісь дії завдають Вам клопотів?

4. Управління домашнім бюджетом (питання, пов'язані з оплатою рахунків, покупками, місячні витрати сім'ї).

Приклади питань:

Хто у Вашій сім'ї робить покупки? Яким чином і де робляться покупки (наприклад, щодня – дрібні покупки, у магазині на районі, чи раз на тиждень у супермаркеті)? Хто у Вашій сім'ї відповідає за оплату рахунків? Чи Ви плануєте витрати на конкретний місяць/тиждень? Чи Ви ведете зошит витрат? Які витрати є найбільшим тягарем для Вашої сім'ї (наприклад, оплата комунальних послуг, витрати на ліки і лікування, витрати на їжу)?

5. Спосіб забезпечення догляду за дитиною/дітьми (питання, пов'язані з розподілом обов'язків, пов'язаних з доглядом за дітьми, харчуванням, особистою гігієною).

Приклади питань:

Як у Вашій сім'ї виглядає розподіл обов'язків, пов'язаних з доглядом за дітьми (зокрема, дітьми, які не здатні себе обслуговувати з огляду на вік чи стан здоров'я)? Хто готує їжу? Чи діти мають бодай один теплий прийом їжі впродовж дня? Хто готує обіди? Чи діти їдять обід вдома? Чи діти мають теплу їжу/харчування у школі/дитсадку? Скільки разів діти їдять впродовж дня? Як часто Ви змінюєте дитячий одяг (скільки разів дитина вдягає один і той самий одяг підряд)? Наскільки часто Ви міняєте дитячу білизну? Наскільки часто Ви купаете дитину? Скільки разів дитина чистить зуби?

6. Ситуація зі здоров'ям (інформація на тему стану здоров'я, хронічних хвороб, неповносправності. У ситуації, якщо хтось з батьків неповносправний або хронічно хворий – інформація щодо можливих обмежень у догляді за дитиною).

Приклади питань:

Чи хтось у Вашій сім'ї проходить лікування? Якщо так, то з якої причини? Чи він систематично контактує зі службою охорони здоров'я, має проведені спеціалізовані обстеження, приймає ліки? Яким чином відбувається догляд за хронічно хворим, неповносправним членом Вашої сім'ї (передусім, дитиною)? Хто забезпечує догляд? З якими труднощами Ви стикаєтесь в опіці над хворою/неповносправною дитиною? Чи Ви можете розраховувати на допомогу сім'ї/сусідів/друзів/установ? Чи у Вас є труднощі з забезпеченням догляду за дитиною з огляду на Ваш стан здоров'я? Під опікою якої поліклініки/лікаря

залишається дитина? Коли останнього разу Ви були з дитиною у лікаря? Чи дитина мала усі обов'язкові щеплення?

7. Житлові умови (питання пов'язані із технічним станом приміщення, метражем, обладнанням. Чи дитина має у своєму розпорядженні власний «простір» і чи це помітно, наприклад, власне ліжко, іграшки, письмовий стіл тощо?).

Приклади питань:

Чи Ви маєте необхідну побутову техніку? Якщо ні, то чого не вистачає? Чи дитина має свою кімнату? Чи у неї є власне ліжко? Де вона робить уроки/де грається? Коли помешкання востаннє ремонтували/обновляли?

8. Ситуація у школі/дитсадку дитини (питання, пов'язані з результатами навчання, відвідуваністю, контактів батька/матері/батьків зі школою/дитсадком).

Приклади питань:

Яку школу/дитсадок відвідує дитина? Який клас/групу дитсадку? Хто відводить дитину до дитсадку/школи? Хто її забирає? Як часто Ви контактуєте зі школою/дитсадком? Наскільки часто? Хто є класним керівником класу, до якого ходить дитина? Чи дитина охоче відвідує дитсадок/школу? Чи вона охоче розповідає про свій день у дитсадку/школі? Чи Ви питаєте дитину про домашні завдання? Чи дитина потребує допомоги у навчанні? Якщо так, то з ким дитина робить домашні завдання? У яку пору дня? Чи має усі підручники і шкільне приладдя? Чи дитина залишається на групу продовженого дня? На факультативні заняття? Якщо так, то який характер мають ці заняття – це закріплення пройденого матеріалу чи гуртки за інтересами?

9. Ситуація виховання дітей (виховні методи, що використовуються, поведінка дітей – можливі труднощі, яких вони завдають, відхилення у поведінці, прояви аморальності, відсутності соціалізації – за наявності).

Приклади питань:

Чи діти завдають клопотів у вихованні? Чи вони слухняні, виконують розпорядження? Чи виконують свої обов'язки, наприклад, прибирають іграшки, роблять домашні завдання? Чи у сім'ї визначено правила поведінки, наприклад, час повернення додому, час, виділений на навчання? Як ці правила були встановлені – батьками, чи дитина теж брала участь у розробці правил, мала можливість висловитися? Чи дитина дотримується встановлених правил? Яким чином дитина ознайомлюється з правилами? Чи траплялося, щоб дитсадок/школа мали зауваження щодо поведінки дитини? Що Ви робите, якщо дитина не хоче виконувати розпорядження, не дотримується правил? Чи Ви застосовуєте нагороди, якщо так, то які? Чи Ви застосовуєте покарання, якщо так, то які? Чи Ви робите це спільно (Ви і Ваш партнер)? Чи у Вас однакові вимоги, очікування щодо дитини? Якщо ні, то у чому полягає різниця? Чи Ви пробували узгодити спільний підхід? Чи Ви довіряєте дитині? Якщо ні, то що трапилося, що дитина втратила Вашу довіру? О котрій годині дитина повертається додому? Чи Вам відомо, яким чином/з ким вона проводить час? Чи Ви розмовляєте з дитиною про її зацікавлення, знайомих, проведення вільного часу? Чи дитина розповідає про свої проблеми, труднощі? Яким чином Ви проявляєте зацікавлення справами дитини? Чи Ви граєтесь з дитиною? Які це ігри?

10. Стосунки у сім'ї (питання, пов'язані з комунікацією, ставленням один до одного, взаємною підтримкою).

Приклади питань:

Яким чином вирішуються конфлікти, які виникають? Як виглядають відносини між дітьми? Чи діти підтримують один одного? Чи діти граються разом? У що? Чи допомагають один одному у навчанні? Чи Ви розмовляєте про труднощі, які виникають? Яким чином Ви підтримуєте, втішаєте один одного? (Якщо дитина повертається додому сумною, як Ви її втішаєте?) До кого звертається дитина, якщо потребує поради, допомоги? До кого Ви звертаєтесь, коли потребуєте поради, допомоги?

11. Способи проведення вільного часу сім'єю (зацікавлення дітей, форми проведення вільного часу).

Приклади питань:

Як сім'я проводить вільний час? Що Ви робите у вільний час? Як діти проводять вільний час? Які їх зацікавлення, здібності? Яким чином дитина розвиває свої зацікавлення, здібності? Чи діти беруть участь у позашкільних заняттях (заняття у будинках культури, в осередках денної підтримки, спортивних клубах)? Чи подруги/друзі провідують дитину? Наскільки часто? Чи Ви знаєте друзів/однокласників/однокласниць дітей? Чи Ви виділяєте кошти на організацію занять у вільний час?

12. Можливість отримати допомогу з боку родини, допомогу сусідів.

Приклади питань:

Чи Ви підтримуєте контакти з родиною, що мешкає окремо? Якщо так, то з ким? Як часто Ви відвідуєте один одного? Чи Ви знаєте своїх сусідів? На чию допомогу Ви можете розраховувати у складних ситуаціях?

«Інструмент оцінки порогу загрози для біосоціокультурного розвитку дитини», який розробила Е. Маринович-Гетка⁸⁰
і пристосувала до сучасних умов І. Красейко

Синдром рис	Риси	Показники порогу загрози для розвитку дитини на рівні попередження (можливі профілактичні заходи у вигляді соціально-виховної роботи асистента родини)	Показники порогу загрози для розвитку дитини на критичному рівні (при наявності кількох показників і відсутності бажання батьків співпрацювати з метою їх усунення – рекомендуються рятувальні заходи у вигляді прийомної опіки)
догляд за біологічним розвитком	матеріальні умови	доходу сім'ї з різних джерел (робота батьків, грошова допомога) вистачає на задоволення основних потреб, низькі навички батьків в управлінні домашнім бюджетом, наявні заборгованості за платежами чи тимчасові борги	доходу не вистачає на задоволення основних потреб, розмір доходів нестабільний, основним джерелом є допомога для сім'ї та соціальна допомога або/і нелегальні джерела, батьки не хочуть користуватися можливостями професійної активізації, низькі навички батьків в управлінні домашнім бюджетом, наявні заборгованості за платежами або/і борги, гроші скеровуються в основному на шкідливі звички чи інші потреби батьків
	житлові умови	щільність проживання 2 особи у кімнаті, в обладнанні житла бракує кількох основних речей, наприклад, стола, брати і сестри сплять разом в одному ліжку, у домі часом можна застати розгардіяш	щільність проживання більше 2 осіб у кімнаті, відсутні основні речей, наприклад, діти сплять в одному ліжку з батьками, відсутнє місце для ігор і виконання дітьми домашніх завдань, понищені меблі, у приміщеннях брудно
	дотримання норм харчування і гігієни	у харчуванні переважають страви з напівфабрикатів, діти нерегулярно їдять теплу їжу, дітей миють, але нерегулярно, вони доволі чисто одягнуті, але речі зношені, мало доглянуті,	скромне і неповноцінна або/і непристосована до віку дитини їжа, діти мають брудне тіло й одяг, наявна короста або воші, відсутня проточна гаряча вода, туалет назовні

⁸⁰ Marynowicz-Hetka E., *Narzędzie oceny progu rozwoju biosocjokulturalnego dziecka*, w: I. Lepalczyk, J. Badura (red.), *Elementy diagnostyki pedagogicznej*, PWN, Warszawa 1987.

		у домі є санітарні пристрої, проте вони погано функціонують або не утримуються у чистоті	помешкання, санітарні пристрої погано функціонують або не утримуються у чистоті
	турбота про стан здоров'я дитини	слабке піклування батьків про стан здоров'я дітей (відвідини лікаря лише за крайньої необхідності, вказівки лікаря зазвичай виконуються)	відсутнє піклування батьків про стан здоров'я дітей (відвідини лікаря лише за крайньої необхідності або відсутні взагалі, вказівки лікаря не виконуються),
вирівнювання дефіцитів організму дитини	зацікавлення компенсацією і співучасть у її реалізації	при хронічних хворобах чи порушеннях розвитку у дітей батьки застосовують несистематичні заходи щодо діагностики, лікування, терапії, реабілітації чи ревалідації дитини, рекомендовані фахівцями вправи вдома виконуються несистематично	при хронічних хворобах чи порушеннях розвитку у дітей, попри рекомендації лікаря, патронажної медсестри чи працівників інших установ, батьки не здійснюють заходи щодо діагностики, лікування, терапії, реабілітації чи ревалідації
стимулювання біологічного розвитку	створення умов для фізичної рекреації	сім'я реалізовує певні заходи на користь участі дітей у фізичній рекреації, але за ініціативою дітей, школи чи інших установ, дитина має певні прилади для фізичної рекреації (наприклад, велосипед, санки, м'яч), зазвичай вона отримала їх у подарунок	сім'я не створює можливостей для фізичної рекреації дітей неохоче використовує пропозицію установ, дитина не має спортивного інвентарю
набування соціальних ролей	структура сім'ї	сім'я є формально повною, але спільне життя відсутнє, неповна сім'я, яка неодноразово реконструювалася	сім'я є формально повною, але спільне життя відсутнє, неповна сім'я, часті зміни партнерів, велика кількість дітей з різних стосунків, частина дітей перебуває під прийомною опікою
	моделювання ставлення до професійної роботи батьками	тимчасова робота, залишення роботи, періодичне утримання з соціальної допомоги	небажання професійної активізації, уникання або/і залишення роботи, утримання з допомоги для сім'ї або/і соціальної допомоги, нелегальні джерела доходу (наприклад, проституція, крадіжки)
	домашні обов'язки	діти не мають домашніх обов'язків, а якщо мають, то не розуміють їх виховної цінності	надмірне обтяження домашніми обов'язками, діти беруть на себе завдання батьків й опікунсько-виховні обов'язки щодо молодших братів і сестер

	умови для навчання, що сприяють введенню у роль учня	діти мають відокремлене місце для навчання зі спільного простору (наприклад, фрагмент столу, полиця у шафі), проте зовнішні умови не сприяють навчанню (ввімкнутий телевізор, розмови дорослих, ігри молодших братів і сестер), неповний набір підручників, мінімум шкільного приладдя, яке зберігається у безладі	постійне місце для навчання відсутнє, відсутні набори книжок і приладдя, зовнішні умови не сприяють виконанню домашніх завдань
	зацікавлення батьків шкільним навчанням дитини	контакт зі школи за ініціативою вчителя, періодична зацікавленість навчанням дитини у школі, епізодична допомога у разі труднощів	уникання контакту зі шкільними працівниками, дозвіл дитині не ходити на уроки і не робити домашніх завдань або відсутність інтересу до навчання дитини у школі
формування просоціальних установок	присвячений дитині час	батьки періодично проводять час з дитиною і цікавляться її діями або навпаки надмірно оберігають і зосереджуються на справах дитини, не дозволяють гратися з ровесниками	повна відсутність догляду та контролю над дитиною, дозвіл проводити час без нагляду дорослих у невідомих місцях та пізно повертатися додому, залишення маленьких дітей без нагляду
	сімейна атмосфера	конфлікти, формування коаліції одних членів сім'ї проти інших, неприязнь, «задушлива атмосфера», спільна діяльність не планується, трапляється зловживання алкоголем з боку одного з батьків	партнерське насильство або насильство щодо дітей, залежність від психоактивних засобів одного або обох батьків, емоційна байдужість матері до дітей, відсутні зв'язки, психічні розлади матері з викривленим сприйняттям дійсності без лікування, відсутні спільні заходи для інтеграції сім'ї (розмови, екскурсії), нездатність давати раду зі складною поведінкою дитини
	виховні підходи	уникання, надмірна опіка	надмірна вимогливість, відштовхування – демонстрація дитині, що вона небажана, її не люблять

	стиль виховання	хаотичний, непослідовний, епізодичний, авторитарний стиль суперечлива поведінка батьків, наприклад, мати поступається дітям, а батько занадто вимогливий, нерівне поводження з дітьми	виховний деспотизм – занадто великі вимоги по відношенню до віку дитини, критичний підхід, фізичні покарання або ліберальний стиль без любові – невтручання батьків у поведінку дитини, відсутність інтересу до її справ і місця перебування емоційна байдужість
пробудження інтелектуальних та естетичних зацікавлень	організація виховних ситуацій, що сприяють пробудженню прагнень та інтересів	у домі є небагато книжок, часом читають або дивляться новини чи документальні фільми, культурна активність батьків обмежується контактом з телевізором, контакт з іншими культурними установами є епізодичним, найчастіше його ініціює школа або установи соціального захисту, діти часом відвідують факультативні заняття, які організовує школа або позашкільні клуби	у домі немає бібліотеки, батьки не проявляють ініціативу в організації вільного часу, неохоче записують дітей до центрів денної підтримки
передача моральних принципів і норм	організація ситуацій, які сприяють навчанню обмірковування життя і поведінки людей	батьки не організовують виховні ситуації, які вимагають оцінки поведінки іншої людини і її мотивів, у разі виникнення природної ситуації такого типу, дають вказівки у директивній формі	батьки власною поведінкою показують невідповідний приклад, не дотримуються суспільних норм, негативно при дитині оцінюють людей, які живуть відповідно до правил, допускають або навіть спонукають дитину до таких вчинків, як крадіжки, шахрайство, побиття, проституція

Карта роботи асистента із сім'єю та на її користь

Імені і прізвища членів сім'ї:

Ім'я і прізвище асистента сім'ї:

Місяць:

Дата	Місце	Опис виконаних завдань із сім'єю та на її користь	Кількість годин

.....

Підпис асистента родини

.....

Підпис координатора

Коментар:

Асистенти створюють для кожної сім'ї місячну робочу карту. У ній вони записують заходи, які проводять з цією сім'єю (наприклад, *тренінг з ведення домашнього бюджету, супровід Пані Олександри Новак під час візиту до психіатра*) і на її користь (наприклад, *бесіда зі шкільним педагогом Пані Анною Ярош щодо визначення умов для переведення Домініки Новак до наступного класу, надання допомоги Пані Анні Новак у вирішенні виховних проблем з дітьми*). У рубриці «місце» асистенти вказують територію, на якій відбувається їхня діяльність, наприклад, *місце проживання сім'ї, школа, суд, будівля центру соціальної допомоги* тощо. Інформація, вказана у карті роботи з сім'єю, має збігатися з записами у плані роботи з сім'єю. На підставі цієї картки створюється звіт за півроку.

Рубрика «кількість годин» слугує для того, щоб у кінці можна було порахувати місячну суму годин праці з конкретною сім'єю і на її користь, тобто враховуючи непрямі заходи.

Деякі асистенти ведуть лише карти відвідин середовища сім'ї, але тоді слід вписувати лише відвідини дому сім'ї без зустрічей з членами сім'ї в інших місцях, наприклад, у центрах соціальної допомоги, школі, адміністративних установах.

**ПРОТОКОЛ ЗАСІДАННЯ
МУЛЬТИПРОФЕСІЙНОЇ ГРУПИ ДОПОМОГИ СІМ'Ї**

Щодо пошуку шляхів вирішення складної ситуації

Сім'ї, Пані, Пана

та задоволення потреб, забезпечення умов для виховання і розвитку
та безпеки їхніх дітей:

У зустрічі брали участь:

Батьки:

Керівник асистента родини:

Асистент родини:

Соціальний працівник:

Судовий інспектор:

Шкільний педагог:

Патронажна медсестра:

Представник Фонду:

Інші присутні на зустрічі:

З опису наявної ситуації сім'ї і пропозицій допомоги, здійснених усно кожною із зазначених вище сторін, впливає:

Труднощі Сім'ї:

Цілі:

Ресурси сім'ї:

Ресурси установ:

У ході обговорення узгоджено такий **план дій**, спрямований на вирішення труднощів сім'ї і забезпечення умов для розвитку і виховання дитини:

№	Захід	Час і місце здійснення	Хто здійснює / контролює здійснення заходу

Дата наступної зустрічі:

Підписи:

Копію протоколу передано всім учасникам зустрічі.



Бланк анкетування
***«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції
внутрішньо переселених осіб і
приймаючих громад в Україні»***

Львів-2017

Бланк анкетування
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад в Україні»

Просимо Вас взяти участь в оцінювальному дослідженні, яке спрямоване на вивчення потреб внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад.

Метою дослідження є провести внутрішню оцінку проекту та визначити, яким чином можна удосконалити роботу Центрів підтримки сім'ї з сім'ями та покращити інтеграцію внутрішньо переміщених осіб.

Дослідження є науковим і його результати будуть представлені в узагальненому вигляді.

Під кожним запитанням є інструкція: скільки відповідей можна відзначати. Будь ласка, уважно відповідайте на запитання, враховуючи ці інструкції.

Ми гарантуємо анонімність Ваших відповідей.

Нижче наведено декілька тверджень, з якими Ви можете погодитися або не погодитися.

1. У Вашому житті була складна ситуація, не яку Ви не мали впливу.

Якщо Ви погоджуєтесь з твердженням, обведіть відповідь ТАК, якщо не погоджуєтесь, обведіть відповідь НІ.

☐ так

☐ ні

2. Якби Ви знали людину, яка може Вам допомогти, Ваше життя зараз було б кращим.

Якщо Ви погоджуєтесь з твердженням, обведіть відповідь ТАК, якщо не погоджуєтесь, обведіть відповідь НІ.

☐ так

☐ ні

3. Якби Ви знали, у яку організацію (установу) звернутися за допомогою, Ваше життя зараз було б кращим.

Якщо Ви погоджуєтесь з твердженням, обведіть відповідь ТАК, якщо не погоджуєтесь, обведіть відповідь НІ.

☐ так

☐ ні

Кожна людина має потреби, які можуть бути для неї важливі більшою чи меншою мірою. Нижче в таблиці, у лівій колонці, наведено перелік таких потреб. Скажіть, будь ласка, наскільки кожна з цих потреб Є ВАЖЛИВОЮ (хоча, можливо, не задоволеною) для **ВАС ОСОБИСТО ?**

Зробіть, будь ласка, будь-яку позначку у тій колонці, яка вказує міру важливості для Вас тієї чи іншої потреби.

	надзвичайно важлива	дуже важлива	важлива	мало важлива	не важлива
4. Матеріальна забезпеченість					
5. Цікава робота					

6. Відчуття стабільності і безпеки					
7. Впевненість у собі, у власних силах					
8. Здоров'я					
9. Любов, щасливе сімейне життя					
10. Наявність хороших і вірних друзів					
11. Максимально повне використання своїх можливостей, сил та здібностей					
12. Розваги: приємне, проведення часу, відсутність обов'язків					
13. Пізнання і розвиток					
14. Суспільне покликання: повага оточуючих, колективу, колег					
15. Щастя інших: добробут, розвиток і вдосконалення інших					

Скажіть, будь ласка, наскільки кожна з цих потреб зараз є ЗАДОВОЛЕНОЮ у Вас?

Зробіть, будь ласка, будь-яку позначку у тій колонці, яка вказує міру задоволеності для Вас тієї чи іншої потреби.

	повністю задоволена	майже повністю задоволена	задоволена	мало задоволена	зовсім не задоволена
16. Матеріальна забезпеченість					
17. Цікава робота					
18. Відчуття стабільності і безпеки					
19. Впевненість у собі, у власних силах					
20. Здоров'я					
21. Любов, щасливе сімейне життя					
22. Наявність хороших і вірних друзів					
23. Максимально повне використання своїх можливостей, сил та здібностей					

24. Розваги: приємне, проведення часу, відсутність обов'язків					
25. Пізнання і розвиток					
26. Суспільне покликання: повага оточуючих, колективу, колег					
27. Щастя інших: добробут, розвиток і вдосконалення інших					

Наскільки важливо для Вас знати, що є

Зробіть, будь ласка, будь-яку позначку у тій колонці, яка вказує міру важливості такого знання особисто для Вас.

	дуже важливо	важливо	зовсім не важливо
28. <u>людина</u> , яка може фахово допомогти вам у вирішенні життєвих труднощів			
29. <u>організація</u> , яка може фахово допомогти вам у вирішенні життєвих труднощів			
30. <u>група/спільнота</u> однодумців, яка може допомогти вам у вирішенні життєвих труднощів			

Чи Ви володієте інформацією про ОРГАНІЗАЦІЇ, де можна отримати послуги безкоштовно?

Зробіть, будь ласка, будь-яку позначку у тій колонці, яка найбільше Вам підходить

	так, повністю	частково	зовсім не знаю
31. документи, оформити субсидію, пільгу			
32. матеріальну допомогу			
33. правову допомогу, юридичну консультацію			
34. психологічну консультацію			
35. медичну послугу			
36. групові курси на різні теми: робота, дозволя, розвиток			

37. Що би Ви порадили людям, які мають певні життєві проблеми?

УВАГА! можна відзначити не більше трьох варіантів

- ☐ хай їх вирішує держава
- ☐ вирішити своїми силами
- ☐ звикнути, пристосуватися
- ☐ об'єднатися з однодумцями і разом вирішувати
- ☐ знайти людину, яка б допомогла
- ☐ знайти організацію, яка б допомогла
- ☐ ваш варіант _____

38. Хто, на Вашу думку, зараз допомагає людям які потрапили у складні життєві обставини?

можна відзначити стільки варіантів відповіді, скільки на Вашу думку, є потрібно

- ☐ державні соціальні служби
- ☐ церковні спільноти
- ☐ громадські організації, об'єднання, спілки
- ☐ ніхто
- ☐ ваш варіант _____

Продовжіть, будь ласка, твердження:

Я б хотів/ хотіла ...

Зробіть, будь ласка, позначку у тій колонці, яка вказує на силу бажання для Вас.

	дуже сильно	сильно хочу	хочу	слабо хочу	зовсім не хочу
39. ходити на зустрічі, де можна проводити вільний час разом з іншими: творчість, мистецтво, спорт, культура					
40. відвідувати навчальні курси : законодавство, працевлаштування, профорієнтація					
41. відвідувати психологічні тренінги : самопізнання, навички спілкування, конфліктологія, групова взаємодія, ораторське мистецтво					
42. ходити на зустрічі, присвячені сімейній тематиці (спілкування, виховання дітей, стосунки поколінь)					

Наскільки вас задовільняє рівень спілкування у вашій сім'ї ?

Зробіть, будь ласка, будь-яку позначку у тій колонці, яка найбільше Вам підходить

	повністю задовільняє	загалом задовільняє	зовсім не задовільняє
43. з Вашими дітьми (<i>особи без дітей не ставлять відмітки у цьому полі</i>)			
44. з Вашим чоловіком/дружиною (<i>особи без дружини/чоловіка не ставлять відмітки у цьому полі</i>)			
45. з моїми батьками, бабусею, дідусем (<i>особи без батьків не ставлять відмітки у цьому полі</i>)			

46. Який спосіб спілкування у Центрі підтримки сім'ї вам найбільше підходить?

Відзначте той варіант, який найбільше Вам підходить. Їх може бути декілька

- ☐ індивідуальна робота, особисте спілкування без сторонніх учасників;
- ☐ коли приходить сім'я всім складом
- ☐ коли спілкується група осіб чи сімей
- ☐ в залежності від випадку
- ☐ ваш варіант _____

Наскільки Ви погоджуєтеся з твердженням:

Зробіть, будь ласка, будь-яку позначку у тій колонці, яка найбільше Вам підходить

	повністю згідний	скоріше згоден, ніж не згоден	погодж уюсь	скоріше не згоден	зовсім не згоден
47. іноді я потребую підтримки сім'ї, але не отримую її					
48. іноді члени моєї сім'ї потребують підтримки але я не можу її дати					

49. Як правило, коли у мене виникають ідеї щось змінити в своєму житті, я:

*Відзначте, будь ласка, **ОДИН ВАРІАНТ**, який найбільше Вам підходить*

- ☐ не знаю як їх втілити
- ☐ знаю як але не вмію
- ☐ знаю і вмію але немає середовища, де це втілити
- ☐ знаю, вмію і хочу навчити інших

50. Коли Ви задумали здійснити щось хороше, що Вам допомагає найбільше?

Можна відзначити стільки варіантів, скільки Вам потрібно

- ☐ підтримка коханої людини
- ☐ підтримка друзів, родичів
- ☐ віра в саму ідею
- ☐ потреба відстоювати своє всупереч усьому
- ☐ безвихідь
- ☐ односторонній інтерес за інтересами
- ☐ ваш варіант _____

51. На вашу думку, чи важливо проводити підготовчі заняття для пар, які вирішили створити сім'ю?

Якщо Ви погоджуєтеся з твердженням, обведіть відповідь ТАК, якщо не погоджуєтеся, обведіть відповідь НІ.

- ☐ так ☐ ні (ПЕРЕХІД до питання 53)

52. Хто, на Вашу думку, має проводити такі заняття?

Можна відзначити декілька варіантів

- ☐ курси при державних структурах (органи державної реєстрації актів цивільного стану («ЗАГС»), поліклініки, соціальні служби)
- ☐ церковні спільноти
- ☐ спеціальні громадські організації
- ☐ платні курси психологів
- ☐ ваш варіант _____

53. Чи знаєте ви місце, куди можна звернутися за консультацією, якщо у вас виникли проблеми у сім'ї?

Якщо Ви знаєте, обведіть відповідь ТАК, якщо не знаєте, обведіть відповідь НІ.

- ☐ так ☐ ні (ПЕРЕХІД до питання 55)

54. Назвіть, будь ласка, такі місця?

55. Щоб вирішити сімейні проблеми, мені найкраще:

можна поставити стільки відміток, скільки вважаєте за потрібне

- ☐ прийти на консультацію до фахівця особисто, без нікого
- ☐ отримати інформаційну брошуру
- ☐ відвідати заняття у групі людей з такими ж потребами
- ☐ ваш варіант _____

56. Як Ви впливаєте на покращення свого становища, коли виникає така потреба?

можна відзначити стільки відповідей, скільки Вам потрібно

- ☐ шукаю державну службу, яка може дати матеріальну підтримку, гуманітарну допомогу
- ☐ шукаю людину/місце, яка може порадити
- ☐ ніяк
- ☐ звикаю
- ☐ шукаю допомоги (поради) у близьких/друзів
- ☐ намагаюся не думати про це
- ☐ дивлюся кіно, телевізор, переключаю увагу на щось інше
- ☐ вживаю алкоголь, щоб розслабитися
- ☐ самотійно вирішую
- ☐ ваш варіант _____

Місія МБФ «Карітас» – це благодійна допомога, виходячи із християнських морально-етичних цінностей. Чим, на вашу думку, Карітас може бути найбільш корисним для людей, які потрапили у складні життєві обставини?

Зробіть, будь ласка, одну позначку у кожному рядку, яка найбільше Вам підходить

	дуже корисний	корисний	зовсім не корисний
57. Як інформаційний центр: довідник про соціальні служби, школи, лікарні, інші організації			
58. Юридичні послуги (захист прав, консультації, юридичний супровід)			
59. Тематичне навчання (профорієнтація, вивчення мов, підприємницька діяльність)			
60. Групи дозвілля (культурні, мистецькі, спортивні, краєзнавчі, просвітницькі заходи тощо) спільні зустрічі для дозвілля (майстер-класи, екскурсії, творчі вечори, кіноперегляди, спортивні ігри)			
61. Групові психологічні заняття (самопізнання, міжособистісне спілкування, саморозвиток)			
62. Об'єднання громади для самостійного вирішення проблем і задоволення потреб			
63. Обмін досвідом (поїздки в інші регіони для культурного обміну, взаєморозуміння)			
64. Сімейні та індивідуальні психологічні консультації, сімейний супровід			
65. Просвітницькі заходи (вплив на приймаючу громаду для покращення спілкування з внутрішньо переміщеними особами)			

66. Чи зверталися Ви в інші місця, окрім Карітасу, за допомогою?

Якщо Ви зверталися, обведіть відповідь ТАК, якщо не зверталися, обведіть відповідь НІ.

☐ ТАК ☐ НІ

67. Яка допомога Вам була надана?

можна відзначити стільки відповідей, скільки Вам потрібно

- ☐ отримати, привести в порядок документи
- ☐ матеріальна підтримка: гроші, субсидії, гуманітарна допомога
- ☐ юридичні послуги, правові консультації
- ☐ групова психологічна допомога
- ☐ індивідуальна психологічна допомога
- ☐ охорона здоров'я
- ☐ інше _____

68. Звідки ви довідалися про Карітас?

можна відзначити стільки відповідей, скільки Вам потрібно

- ☐ через соціальну службу
- ☐ мені подзвонили з Карітасу і запросили
- ☐ порадили друзі
- ☐ в Інтернеті
- ☐ випадково

☐ ваш варіант _____

69. Ваша стать

☐ чоловіча ☐ жіноча

70. Ваш вік

- ☐ 18-25 років
- ☐ 25-40 років
- ☐ 40-60 років
- ☐ 61 і більше років

71. Охарактеризуйте ваше матеріальне становище

поставте одну відмітку в рядку, який найбільше Вам підходить

- ☐ низьке
- ☐ середнє
- ☐ високе

72. Ваш сімейний стан:

поставте одну відмітку в рядку, який найбільше Вам підходить

- ☐ ніколи не був/була одружений/одружена
- ☐ одружений/одружена
- ☐ перебуваю у незареєстрованому шлюбі
- ☐ розлучений/розлучена (розлучення оформлене офіційно)
- ☐ ми розійшлися, але розлучення не оформили
- ☐ удівець/вдова

73. Де знаходиться Ваш осередок Карітасу?

- ☐ Східна Україна (Харків, Запоріжжя, Кривий Ріг, Кам'янське)
- ☐ Західна Україна (Коломия, Дрогобич, Івано-Франківськ)

**Ваша допомога дуже цінна для нас.
Дякуємо, що заповнили анкету!**



**Бланк анкетування для експертів
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості
моделі інтеграції внутрішньо переселених осіб і
приймаючих громад в Україні»**

Львів-2017

Бланк анкетування
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад в Україні»

Просимо Вас взяти участь у оцінювальному дослідженні, яке спрямоване на вивчення потреб внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад, а також на пошук ефективних способів роботи з бенефіціаріями, які покращать якість послуг.

Дослідження є науковим і його результати будуть представлені в узагальненому вигляді.

Під кожним запитанням є інструкція: скільки відповідей можна відзначати. Будь ласка, уважно відповідайте на запитання, враховуючи ці інструкції.

Ми гарантуємо анонімність Ваших відповідей.

Оцініть, будь ласка, на Вашу думку, рівень вираження запропонованих характеристик у дорослих бенефіціарів (поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже низький	низький	середній	високий	дуже високий
1. самостійність у прийнятті рішень					
2. самоповага, відчуття власної гідності					
3. охайність, особиста гігієна					
4. комунікабельність, відкритість					
5. схильність до лідерства, впевненість					
6. стан фізичного здоров'я					
7. психологічний стан					
8. наполегливість, рішучість					
9. вразливість					
10. відповідальність					
11. гнучкість, вміння пристосовуватися до змін					
12. конфліктність					
13. ваш варіант _____					

Оцініть, будь ласка, рівень вираження запропонованих характеристик у дітей бенефіціарів, порівняно з іншими дітьми, яких ви знаєте і які не отримують послуги від МБФ «Карітас-України» (поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже низький	низький	середній	високий	дуже високий
14. самостійність у прийнятті рішень					
15. самоповага, відчуття власної гідності					
16. охайність, особиста гігієна					
17. комунікабельність, відкритість					

18. схильність до лідерства, впевненість					
19. стан фізичного здоров'я					
20. психологічний стан					
21. наполегливість, рішучість					
22. вразливість					
23. відповідальність					
24. гнучкість, вміння пристосовуватися до змін					
25. конфліктність					
26. ваш варіант _____					

27. Як би Ви оцінили рівень матеріального становища більшості сімей, представники яких до вас звертаються, у порівнянні зі знайомими Вам сім'ями з місцевої громади (не тільки бенефіціарії Вашого Карітасу)? (відзначте, будь ласка, один варіант відповіді)

- ☐ значно вищий
- ☐ дещо вищий
- ☐ приблизно такий самий
- ☐ дещо нижчий
- ☐ значно нижчий
- ☐ ваш варіант _____

28. Які, на вашу думку, ТРИ головні ознаки, які характеризують особу як НЕ інтегровану?

- ☐ відсутність знань, досвіду, вмінь і навичок, щоб себе реалізувати
- ☐ пасивне ставлення до життя, до зовнішнього оточення
- ☐ закритість, страх, озлобленість
- ☐ стереотипне ставлення до інших
- ☐ низький рівень доходів
- ☐ відсутність мотивації, віри у власні можливості,
- ☐ низька самооцінка, невпевненість
- ☐ труднощі у спілкуванні в сім'ї
- ☐ труднощі у спілкуванні в суспільстві
- ☐ невміння пристосовуватися до змін
- ☐ виклична, демонстраційна поведінка
- ☐ _____ ваш варіант

29. Хто, на Вашу думку, має найбільший вплив на бенефіціарів?
(можна обрати не більше трьох варіантів)

- ☐ члени сім'ї
- ☐ друзі, спільнота за інтересами
- ☐ преса, телебачення, радіо, Інтернет

- ☐ священик
- ☐ співробітники
- ☐ асистент сім'ї, соціальний працівник (Карітас)
- ☐ зовнішнє оточення (перехожі, продавці, громада)
- ☐ працівники державних служб

Як сильно вираженим є вплив перелічених осіб на бенефіціарів?

(поставте, будь ласка, одну позначку в кожному рядку)

	дуже сильно	сильно	середньо	слабо	дуже слабо
30. члени сім'ї					
31. друзі, спільнота за інтересами					
32. преса, телебачення, радіо, Інтернет					
33. священик					
34. співробітники					
35. асистент сім'ї, соціальний працівник (Карітас)					
36. зовнішнє оточення (перехожі, продавці, громада)					
37. працівники державних служб					

38. На основі своїх спостережень за бенефіціаріями, дайте оцінку їх участі у громадському житті:

(можна відзначити ОДИН варіант відповіді)

- ☐ зазвичай активна, відкрита позиція, вони охоче беруть участь у заходах і акціях, про які знають;
- ☐ приймають участь в окремих акціях, частіше на особисте прохання людини, з якою знаходяться в хороших стосунках (авторитет, наставник);
- ☐ погоджуються прийняти участь у заході, тільки тоді, коли бачать матеріальну зацікавленість
- ☐ переважно дистанціюються від громадського життя
- ☐ гуртуються між собою
- ☐ зазвичай поведуться зовсім ізольовано
- ☐ ваш варіант відповіді _____

39. Найбільшою проблемою, з якою звертаються клієнти по допомогу є:

(можна відзначити не більше трьох варіантів)

- ☐ фінансові труднощі
- ☐ відсутність спілкування (кількісного і якісного)
- ☐ глибокі душевні переживання
- ☐ відторгнення, агресія з боку оточення
- ☐ правова незахищеність
- ☐ брак знань, відповідної інформації
- ☐ профорієнтації та перекваліфікації
- ☐ проблеми в сім'ї

☐ ваш варіант _____

40. Чи погоджуєтесь ви із твердженням, що об'єктом супроводу, окрім самого бенефіціара як особи, має бути також його сім'я як найближчий соціум?

☐ так

☐ ні

41. Чи погоджуєтесь ви із твердженням, що у суспільстві є стереотипне ставлення до певних груп населення (переселенці, АТОвці, западенці)?

☐ так

☐ ні

42. Чи достатньо на вашу думку, створених установ і організацій, спрямованих допомагати інтеграції та соціальній адаптації соціально вразливих груп населення?

☐ так

☐ ні

43. Оцініть потребу налагодження діалогу між місцевим населенням та ВПО за 5-бальною шкалою, де 1 – зовсім нема потреби налагоджувати діалог, а 5 – дуже сильна потреба налагоджувати діалог і порозуміння.

Наскільки ефективна, на вашу думку, робота ДЕРЖАВНИХ СТРУКТУР за напрямками (поставте одну відмітку у кожному рядку)

	дуже ефективна	достатньо ефективна	середньо	слабо	дуже слабо
44. соціальне забезпечення вразливих груп: виплати, субсидії, довідки					
45. інформування населення					
46. виявлення клієнтів і надання цільової допомоги					
47. координація діяльності з дотичними НУО					
48. втілення державних програм					
49. захист прав клієнтів					
50. організація соціальних заходів (дозвілля, розвиток)					
51. організація навчальних програм					

Наскільки ефективна, на вашу думку, робота ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ за напрямками (поставте одну відмітку у кожному рядку)

	дуже сильно	сильно	середньо	слабо	дуже слабо

52. матеріальна, гуманітарна допомога					
53. інформування населення					
54. виявлення найбільш потребуючих і цільова допомога					
55. координація діяльності з іншими НУО та державними структурами					
56. захист прав, лобіювання інтересів клієнтів					
57. організація соціальних заходів (дозвілля, розвиток)					
58. організація навчальних/ тренінгових програм					

Наскільки, на Вашу думку, потрібно розвивати співпрацю державних структур і громадських організацій за напрямками:

	дуже сильно	сильно	потрібно	мало потрібно	зовсім не потрібно
59. громадські ради з метою контролю і планування					
60. спільні стратегічні заходи: круглі столи, семінари, обмін досвідом					
61. соціальні заходи для бенефіціаріїв					
62. широке інформування про грантові програми					
63. інформування населення					
64. спільна розробка законодавчих проєктів					
65. боротьба з корупцією (вплив на людський фактор)/ навчання для працівників					

МБФ Карітас – це благодійна організація, яка втілює Проєкт «Створення Центру підтримки сім'ї».

Мета проєкту: підвищити рівень соціальної інтеграції між ВПО та місцевим населенням, шляхом створення спільного простору для спілкування між сім'ями, а також різними соціальними групами та державними установами в Україні. Акцент поставлено на **сім'ї** як базовій рушійній силі змін у громаді.

Виходячи із місії проєкту, наскільки на вашу думку, потрібна робота КАРІТАСУ за напрямками:

	дуже сильно потрібна	сильно потрібна	потрібна	мало потрібна	зовсім не потрібна
66. робота з дітьми: гуртки, дозвілля, недільна школа					
67. сім'ями: підготовка до шлюбу, школа народжувати, відповідальне батьківство та виховання дітей, вирішення конфліктів, діалог поколінь					
68. задіяння закритих типів соціальних груп: пост-травматичний стресовий розлад, вдови, батьки загиблих, кризові стани, депресії, особливі потреби					
69. робота священика з приймаючою громадою					
70. катехизувати та воцерковлювати (включно з правилами поведінки у храмі), поважаючи та знаючи відмінності поглядів бенефіціарія					
71. підготовка персоналу для специфіки роботи з бенефіціаріями					
72. координація з іншими структурами: громадські, державні, культурно-спортивні заклади					
73. виявлення серед бенефіціаріїв лідерів і тісна робота із ними					
74. обмін досвідом з іншими регіонами і осередками по Україні					
75. ваш варіант					

76. Що перешкоджає ефективній роботі ДЕРЖАВНИХ СТРУКТУР?

(можна відзначити **не більше трьох** варіантів)

- ☐ незацікавленість
- ☐ бюрократичні перепони
- ☐ професійне вигорання
- ☐ неформальні правила (корупція)
- ☐ брак ресурсів: грошей, персоналу, технічних засобів
- ☐ закритість, ізолюваність від громади
- ☐ епізодичність у роботі (поки фінансований проект, наприклад)

☐ ваш варіант _____

77. Що перешкоджає ефективній роботі ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ?

(можна відзначити не більше трьох варіантів)

- ☐ незацікавленість
- ☐ бюрократичні перепони
- ☐ професійне вигорання
- ☐ неформальні правила (корупція)
- ☐ брак ресурсів: грошей, персоналу, технічних засобів
- ☐ закритість, ізолюваність від громади
- ☐ епізодичність у роботі (поки фінансований проект, наприклад)
- ☐ ваш варіант _____

На вашу думку, наскільки ефективними способами для налагодження діалогу і примирення, як механізму ефективної інтеграції У ДОВГОСТРОКОВІЙ ПЕРСПЕКТИВІ є:
(поставте одну позначку у кожному рядку)

	дуже сильно ефективни й	дуже ефективни й	нейтрально ефективни й	мало ефективни й	зовсім не ефективни й
78. віднайдення та формування лідерів із колишніх бенефіціаріїв					
79. культурний обмін між регіонами (подолання стереотипів)					
80. наявність спільного простору для реалізації своїх потреб					
81. матеріальна підтримка, регулярні виплати, пільги, субсидії					
82. робота зі ЗМІ для формування позитивного образу (а не сенсацій) ВПО					
83. робота центрів підтримки сім'ї при Карітасах, чи парафіях на постійній основі,					

незалежно від проектного фінансування					
84. роль духівництва у сприянні прийняття ВПО локальними спільнотами					

85. Назвіть, будь ласка, відомі Вам організації, служби тощо, у Вашому місті, регіоні, які займаються дотичними проблемами?

86. Чи є співпраця Вашої організації з іншими дотичними організаціями?

- ☐ так
☐ ні (*перехід до питання 88*)

87. Якщо так, то вкажіть, з якими саме?

88. Вкажіть, будь ласка, місто, в якому Ви працюєте:

- ☐ Дрогобич
☐ Запоріжжя
☐ Івано-Франківськ
☐ Кам'янське
☐ Коломия
☐ Кривий Ріг
☐ Харків

89. Ваша посада

- ☐ асистент сім'ї
☐ психолог
☐ соціальний працівник
☐ педагог, вихователь
☐ представник духовенства
☐ державний службовець
☐ координатор проекту,
☐ волонтер
☐ активіст ГО
☐ _____

90. Ваш досвід роботи у сфері волонтерства, благодійності та соціальної допомоги

- ☐ менше року
☐ 1-5 років
☐ 5-10 років

☐ більше 10 років

**Ваші відповіді є дуже цінними для нас!
Дякуємо за співпрацю!**

ГАЙД ФОКУС-ГРУПОВОГО ІНТЕРВ'Ю

«Перспективи розвитку ЦПС як моделі соціального служіння ВПО та їх родинам»

I. Вступ

Вступне слово модератора ФГІ:

- представлення самого себе, робочої групи, яка проводить Проект, та Проекту; окреслення основних процедурних питань;
- наголос на рівноправності учасників дискусії та рівнозначності поглядів, які вони висловлюють (будь-як думка будь-якого учасника групи є надзвичайно важливою); акцентування на потребі терпеливості одне до одного під час дискусії;
- наголос на конфіденційності ФГД.

Знайомство з групою:

- підписування табличок учасників;

- **самопредставлення:**

«Розкажіть, будь ласка, коротко про себе: хто Ви, звідки, чим займаєтесь зараз?»

II. Тематичний блок №1:

«Соціальна інтеграція ВПО в межах приймаючих громад: видиме й невидиме»

Загальне запитання: «Згідно Вашого досвіду та / або спостережень: як відбувається процес інтеграції в територіальну громаду?»

Уточнюючі запитання:

- Як би Ви охарактеризували людину, яка є цілком інтегрована в простір свого перебування? Які ресурси має така людина?
- Як би ви охарактеризували людину, яка не є інтегрована в простір свого перебування? Яких ресурсів НЕ має така людина?⁸¹
- Як «неінтегрована» людина почуває себе на перших порах? З чого вона починає своє «обживання» на новому місці? Хто їй зазвичай допомагає у намаганні інтегруватися? Як ще їй можна у цьому можна допомогти?
- Як можуть сприяти інтеграції людей в потребі організації, які здійснюють соціальне служіння?
- Що Вам відомо про діяльність організацій, які допомагають людям та їх родинам в складних життєвих обставинах? Як вони організовують свою роботу? Що Вам відомо про співпрацю таких організацій? Які форми роботи вони використовують?
- Чи можлива ситуація, коли в сім'ї є ті, які інтегровані в соціальний простір і ті, які знаходяться на соціальному маргінесі? Чому? Якою в цьому випадку є взаємодія між членами родини?
- Чим і як можна допомагати родинам інтегруватися в нове середовище? Як і чим можуть допомагати громадські, а як і чим – державні організації? Якою в ідеалі має бути співпраця між ними?⁸²

⁸¹ Ці два запитання розглядаються одним блоком, спочатку письмово, а потім -- з винесенням на дошку для групового обговорення.

⁸² Дане запитання є перехідним до запитань наступного блоку.

II. Тематичний блок №2:

«Карітас та його проект Центри підтримки сімей в системі інфраструктури надання соціальних послуг»

Загальне запитання: «Що Вам відомо про те, яку допомогу зараз надає Карітас України сім'ям, які опинилися у складних життєвих ситуаціях, зокрема, родинам ВПО?»

- ***Уточнюючі запитання:***

- Що Вам відомо про діяльність Карітасу загалом та його діяльності з підтримки родин ВПО, зокрема?
- Що Вам відомо про проект «Центри підтримки сімей» Карітасу України? За яких обставин Ви про нього дізналися?
- В чому Ви бачите основні переваги і виклики соціального служіння, зорієнтованого на родину в цілому, у порівнянні з соціальною допомогою, зорієнтованою на індивіда?⁸³
- Яким чином і в якій ролі Вас було залучено до участі в проекті «Центри підтримки сімей» Карітасу України? Якими є Ваші очікування щодо участі в ньому?
- Як Ви плануєте коригувати своє життя через участь у проекті? Що маєте намір змінити?
- Чи плануєте Ви якимось чином скоригувати Вашу діяльність в проекті?⁸⁴

IV. Завершальна частина ФГІ: завершення дискусії, подяка, прощання з групою.

⁸³ Дане запитання розглядається спочатку письмово, а потім -- з винесенням на дошку для групового обговорення)

⁸⁴ Дане запитання для соціальних працівників

Опитувальник для телефонного пост-анкетування, 2017

«Перспективи розвитку ЦПС як моделі соціального служіння ВПО та їх родинам»

Оцініть за 5-бальною шкалою, наскільки діяльність проекту сприяла знайомству з новими чи укріпленню зв'язків із вже відомими НУО? Де 1-рівень зв'язків з іншими не змінився, 5 – дуже сильно покращилася координація.

2. Оцініть за 5-бальною шкалою, наскільки діяльність проекту сприяла знайомству з новими чи укріпленню зв'язків із вже відомими державними структурами? 1- рівень зв'язків не змінився, 5 – зв'язки дуже сильно покращилися

3. Кого (яку категорію осіб) найбільш важко залучити до заходів проекту? Назвіть до трьох категорій.

4. Чи є особи серед бенефіціарів, які проявили лідерські якості, ініціативність, активність?

А) так б) ні

5. Оцініть за 5-бальною шкалою, наскільки достатнім є методологічне забезпечення проекту. Де 1-зовсім відсутня методологія, 5 – повністю достатньо методологічних матеріалів.

6. Оцініть за 5-бальною шкалою, наскільки ви задоволені наявною законодавчою базою для роботи з бенефіціарами. 1-зовсім незадоволені, 5-повністю задоволені.

7. Назвіть три найбільш сильні сторони проекту: успішні напрямки, теми, навички , практики тощо.

8. Що би хотіли змінити, додати чи вдосконалити для кращої роботи у проекті? Назвіть три пункти.

9. Наскільки на вашу думку, покращився рівень інтеграції сімей бенефіціарів завдяки проекту? 1 – зовсім не змінився 5 – дуже сильно покращився.



Бланк анкетування
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі
інтеграції
внутрішньо переселених осіб і
приймаючих громад в Україні»

Львів-2018

Бланк анкетування
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад в Україні»

Просимо Вас взяти участь в дослідженні, яке спрямоване на вивчення потреб внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад.

Метою дослідження є провести внутрішню оцінку проекту та визначити, яким чином можна удосконалити роботу Центрів підтримки сім'ї з сім'ями та покращити інтеграцію внутрішньо переміщених осіб.

Дослідження є науковим і його результати будуть представлені в загальному вигляді.

Під кожним запитанням є інструкція: скільки відповідей можна відзначати. Будь ласка, уважно відповідайте на запитання, враховуючи ці інструкції.

Ми гарантуємо анонімність Ваших відповідей.

Кожна людина стикається в житті з труднощами, які може або не може вирішити самостійно.

Нижче в таблиці, у лівій колонці, є перелік таких труднощів. Скажіть, будь ласка, наскільки сильно вам особисто потрібна допомога, щоб вирішити такі труднощі?

(поставте, будь ласка, відмітку у кожному рядку)

	можу вирішити самостійно	майже не треба допомоги	треба допомоги	сильно треба допомоги	дуже сильно треба допомоги
1. вирішити труднощі у спілкуванні з іншими, психологічні труднощі, стосунки з близькою, коханою, рідною людиною					
2. отримати правову, юридичну консультацію, знайти курси для навчання, розвитку, вирішити проблему зі здоров'ям					
3. знайти роботу, знайти житло, оформити субсидію, пільгу, матеріальну допомогу					

4. Наскільки ЧЛЕНИ СІМ'Ї вам допомагали вирішити труднощі, пов'язані з тим, щоб вирішити труднощі у спілкуванні з іншими, психологічні труднощі, стосунки з близькою, коханою, рідною людиною?

(можна обрати один варіант)

- ☐ зовсім не допомагали
- ☐ мало допомагали
- ☐ допомагали
- ☐ сильно допомагали
- ☐ дуже сильно допомагали

5. Наскільки ДРУЗІ, ТОВАРИШІ вам допомагали вирішити труднощі, пов'язані з тим, щоб вирішити труднощі у спілкуванні з іншими, психологічні труднощі, стосунки з близькою, коханою, рідною людиною?

(можна обрати один варіант)

- ☐ зовсім не допомагали
- ☐ мало допомагали
- ☐ допомагали
- ☐ сильно допомагали
- ☐ дуже сильно допомагали

6. Наскільки ЧЛЕНИ СІМ'Ї вам допомагали вирішити труднощі, пов'язані з тим, щоб отримати правову, юридичну консультацію, знайти курси для навчання, розвитку, вирішити проблему зі здоров'ям?

(можна обрати один варіант)

- ☐ зовсім не допомагали
- ☐ мало допомагали
- ☐ допомагали
- ☐ сильно допомагали
- ☐ дуже сильно допомагали

7. Наскільки ДРУЗІ, ТОВАРИШІ вам допомагали вирішити труднощі, пов'язані з тим, отримати правову, юридичну консультацію, знайти курси для навчання, розвитку, вирішити проблему зі здоров'ям?

(можна обрати один варіант)

- ☐ зовсім не допомагали
- ☐ мало допомагали
- ☐ допомагали
- ☐ сильно допомагали
- ☐ дуже сильно допомагали

8. Наскільки ЧЛЕНИ СІМ'Ї вам допомагали вирішити труднощі, пов'язані з тим, щоб знайти роботу, знайти житло, оформити субсидію, пільгу, матеріальну допомогу?

(можна обрати один варіант)

- ☐ зовсім не допомагали
- ☐ мало допомагали
- ☐ допомагали
- ☐ сильно допомагали

- ☐ дуже сильно допомагали

9. Наскільки ДРУЗІ, ТОВАРИШІ вам допомагали вирішити труднощі, пов'язані з тим, щоб знайти роботу, знайти житло, оформити субсидію, пільгу, матеріальну допомогу? (можна обрати один варіант)

- ☐ зовсім не допомагали
☐ мало допомагали
☐ допомагали
☐ сильно допомагали
☐ дуже сильно допомагали

10. Коли Ви задумали здійснити корисну ДЛЯ СЕБЕ справу, що Вам допомагає найбільше? Можна відзначити стільки варіантів, скільки Вам потрібно

- ☐ підтримка коханої людини
☐ підтримка друзів, родичів
☐ віра в саму ідею
☐ потреба відстоювати своє всупереч усьому
☐ безвихідь
☐ односторонні інтереси організації за інтересами
☐ ваш варіант _____

11. Коли Ви задумали здійснити корисну ДЛЯ СЕБЕ і ІНШИХ ЛЮДЕЙ справу, що Вам допомагає найбільше? Можна відзначити стільки варіантів, скільки Вам потрібно

- ☐ підтримка коханої людини
☐ підтримка друзів, родичів
☐ віра в саму ідею
☐ потреба відстоювати своє всупереч усьому
☐ безвихідь
☐ односторонні інтереси організації за інтересами
☐ ваш варіант _____

12. Наскільки вам допомагає вирішити життєві труднощі АСИСТЕНТ СІМ'Ї, ПРАЦІВНИК КАРИТАС (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно допомагає
☐ сильно допомагає
☐ допомагає
☐ мало допомагає
☐ зовсім не допомагає

13. Наскільки вам допомагають вирішити життєві труднощі ДЕРЖАВНІ СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно допомагають

- ☐ сильно допомагають
- ☐ допомагають
- ☐ мало допомагають
- ☐ зовсім не допомагають

14. Із написаних пунктів, назвіть, будь ласка, ТРИ головні особливості, які найбільше підходять професії «АСИСТЕНТ РОДИНИ»

- ☐ **допомагає матеріально**, надає гуманітарну допомогу, гроші, речі, продукти
- ☐ **допомагає** мені (є поруч, разом зі мною), щоб **самостійно подолати** певні труднощі, навчає, дає практичні знання та поради, організовує зустрічі з розвитку та взаємопідтримки
- ☐ **допомагає цілій сім'ї**, а не тільки комусь одному
- ☐ **контролює** умови проживання і побуту родин, приходять додому і перевіряє
- ☐ я йому **довіряю**, він як товариш, підтримує, розуміє і не засуджує
- ☐ ваш

варіант _____

15. Назвіть, наскільки важливою для вас є причина, щоб ви особисто приєдналися до групи, метою якої є допомагати один одному: бажання допомагати особам, які потрапили у схожу складну ситуацію, можливість проявити свої вміння і досвід (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

16. Назвіть, наскільки важливою для вас є причина, щоб ви особисто приєдналися до групи, метою якої є допомагати один одному: відчуття підтримки, дружнього плеча (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

17. Назвіть, наскільки важливою для вас є причина, щоб ви особисто приєдналися до групи, метою якої є допомагати один одному: можливість впливати разом на місцеву владу, щоби захищати свої інтереси (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

18. Назвіть, наскільки важливою для вас є причина, щоб ви особисто приєдналися до групи, метою якої є допомагати один одному: можливість отримувати гроші, одяг, продукти харчування та побутові товари, гуманітарну допомогу
(можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

19. Назвіть, наскільки важливою для вас є причина, щоб ви особисто приєдналися до групи, метою якої є допомагати один одному: можливість спільного розвитку - професійного, духовного, навчального, культурного і т.д.
(можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

20. Назвіть, наскільки важливою для вас є причина, щоб ви особисто приєдналися до групи, метою якої є допомагати один одному: приємне товариство щоб разом відпочивати, розважатися, подорожувати, проводити вільний час
(можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

21. Які особливі завдання, на Вашу думку, має виконувати людина, яка працює саме за спеціальністю «асистент родини»?
(Можна відзначити стільки варіантів, скільки вважаєте за потрібне)

- ☐ допомагати знайти роботу
- ☐ знати перелік організацій, які можуть бути корисними для мене (соціальні служби, школи, лікарні, інші організації)
- ☐ надавати грошову допомогу
- ☐ надавати гуманітарну допомогу, ліки, речі для побуту
- ☐ надавати психологічну підтримку, розмови, консультації
- ☐ допомагати об'єднатися в групи/клуби щоб самостійно вирішувати проблеми і задовольняти потреби учасників такої групи
- ☐ надавати юридичні і правові консультації
- ☐ організовувати події для спільного корисного проведення часу: виставки, ярмарки, фестивалі, конкурси

- ☐ проводити навчальні курси і консультації: підготовки до сімейного життя, пологів, вирішення конфліктів, спілкування у сім'ї і т.д.
- ☐ ваш варіант _____

22. Що саме для вас особисто важливо знати про місце або групу, щоби ви туди звернулися? (Можна відзначити стільки варіантів, скільки вважаєте за потрібне)

- ☐ бачив їхню рекламу в транспорті
- ☐ бачив рекламу на біг-бордах, сіті-лайтах, афішах по місту
- ☐ бачив як вони проводили на вулиці щось цікаве (фестиваль, ярмарок, конкурстощо)
- ☐ вони допомагають вирішити мою проблему
- ☐ вони допомогли знайомим/друзям
- ☐ вони допомогли моїм родичам/дітям/близьким
- ☐ вони працюють багато років
- ☐ їх підтримує держава
- ☐ про це відомо з Інтернету
- ☐ про це говорять по телевізору, радіо, в газетах
- ☐ там можна зробити те, що давно хотілося але не вистачало сміливості
- ☐ ваш варіант _____

23. Що би Ви порадили людям, які мають певні життєві проблеми? (УВАГА! можна відзначити не більше трьох варіантів)

- ☐ хай їх вирішує держава
- ☐ вирішити своїми силами
- ☐ звикнути, пристосуватися
- ☐ об'єднатися з однодумцями і разом вирішувати
- ☐ знайти людину, яка б допомогла
- ☐ знайти організацію, яка б допомогла
- ☐ ваш варіант _____

24. Як правило, коли у мене виникають ідеї щось змінити в своєму житті, я: Відзначте, будь ласка, ОДИН ВАРІАНТ, який найбільше Вам підходить

- ☐ не знаю як їх втілити
- ☐ знаю як але не вмію
- ☐ знаю і вмію але немає місця, де це втілити
- ☐ знаю, вмію і хочу навчити інших

25. Чи є у вас друзі або знайомі, які вміють згуртувати інших і спільно вирішувати життєві труднощі?

- ☐ так ☐ ні

26. Чи ви приєдналися б до групи, яка запросила вас допомагати іншим і собі вирішувати життєві труднощі?

- ☐ так ☐ ні

Уявіть, будь ласка, ситуацію. Вас запросили в організацію (спілку, групу), щоби працювати там декілька годин на тиждень і разом вирішувати життєві труднощі. Що би вам найбільше заважало погодитися на це?

	дуже сильно заважало б	сильно заважало б	заважало б	слабо заважало б	зовсім не заважало б
27. брак часу					
28. сімейні обставини					
29. здоров'я					
30. відсутність знань					
31. відсутність вмінь					
32. брак грошей					
33. слаба віра в себе					
34. власне бажання					
35. Ваш варіант _____					

36. Звідки ви довідалися про Карітас?

(можна відзначити стільки відповідей, скільки Вам потрібно)

- ☐ через соціальну службу
- ☐ мені подзвонили з Карітасу і запросили
- ☐ порадили друзі
- ☐ в Інтернеті
- ☐ випадково
- ☐ ваш варіант _____

37. Ваша стать

- ☐ чоловіча
- ☐ жіноча

38. Ваш вік

- ☐ 18-25 років
- ☐ 25-40 років
- ☐ 40-60 років
- ☐ 61 і більше років

39. Охарактеризуйте ваше матеріальне становище

(поставте одну відмітку в рядку, який найбільше Вам підходить)

- ☐ низьке
- ☐ середнє
- ☐ високе

40. Ваш сімейний стан:

(поставте одну відмітку в рядку, який найбільше Вам підходить)

- ☐ ніколи не був/була одружений/одружена
- ☐ одружений/одружена
- ☐ перебуваю у незареєстрованому шлюбі
- ☐ розлучений/розлучена (розлучення оформлене офіційно)
- ☐ ми розійшлися, але розлучення не оформили
- ☐ удівець/вдова

41. Де знаходиться Ваш осередок Карітасу?

- ☐ Східна Україна (Харків, Запоріжжя, Кам'янське)
- ☐ Західна Україна (Коломия, Дрогобич, Івано-Франківськ)

**Ваша допомога дуже цінна для нас.
Дякуємо, що заповнили анкету!**



Бланк анкетування для експертів
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад в Україні»

Львів-2018

Бланк анкетування
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції внутрішньо переселених осіб і приймаючих громад в Україні»

Просимо Вас взяти участь у оцінювальному дослідженні, яке спрямоване на пошук можливостей для впровадження і сталого розвитку моделі ЦПС.

Дослідження є науковим і його результати будуть представлені в узагальненому вигляді.

Під кожним запитанням є інструкція: скільки відповідей можна відзначати. Будь ласка, уважно відповідайте на запитання, враховуючи ці інструкції.

Ми гарантуємо анонімність Ваших відповідей.

- 1. Як би Ви оцінили рівень матеріального становища більшості сімей, представники яких до вас звертаються, у порівнянні зі знайомими Вам сім'ями з місцевої громади (не тільки бенефіціарії Вашого Карітасу)?** (відзначте, будь ласка, один варіант відповіді)

- ☐ значно вищий
- ☐ дещо вищий
- ☐ приблизно такий самий
- ☐ дещо нижчий
- ☐ значно нижчий
- ☐ ваш варіант _____

- 2. Хто, на Вашу думку, має найбільший вплив на бенефіціарів?**
(можна обрати не більше трьох варіантів)

- ☐ члени сім'ї
- ☐ друзі, спільнота за інтересами
- ☐ преса, телебачення, радіо, Інтернет
- ☐ священик
- ☐ співробітники
- ☐ асистент сім'ї, соціальний працівник (Карітас)
- ☐ зовнішнє оточення (перехожі, продавці, громада)
- ☐ працівники державних служб

- 3. На основі своїх спостережень за бенефіціаріями, дайте оцінку їх участі у громадському житті:**

(можна відзначити ОДИН варіант відповіді)

- ☐ зазвичай активна, відкрита позиція, вони охоче беруть участь у заходах і акціях, про які знають;
- ☐ приймають участь в окремих акціях, частіше на особисте прохання людини, з якою знаходяться в хороших стосунках (авторитет, наставник);
- ☐ погоджуються прийняти участь у заході, тільки тоді, коли бачать матеріальну зацікавленість
- ☐ переважно дистанціюються від громадського життя
- ☐ гуртуються між собою

- ☐ зазвичай поводяться зовсім ізольовано
- ☐ ваш варіант відповіді _____

4. Найбільшою проблемою, з якою звертаються клієнти по допомогу є:
(можна відзначити **не більше трьох** варіантів)

- ☐ фінансові труднощі
- ☐ відсутність спілкування (кількісного і якісного)
- ☐ глибокі душевні переживання
- ☐ відторгнення, агресія з боку оточення
- ☐ правова незахищеність
- ☐ брак знань, відповідної інформації
- ☐ профорієнтації та перекваліфікації
- ☐ проблеми в сім'ї
- ☐ ваш варіант _____

5. Чи достатній на вашу думку рівень зв'язків/партнерства створених установ і організацій, спрямованих допомагати інтеграції та соціальній адаптації соціально вразливих груп населення у Вашому місті?

- ☐ так ☐ ні

6. Чи є серед родин бенефіціаріїв у вашому осередку такі, які вже виконують роль наставників (тutorів)?

- ☐ так ☐ ні

7. Із перелічених пунктів, назвіть, будь ласка, ТРИ принципові відмінності, які відрізняють посаду асистента родини від соціального працівника

- ☐ сім'я як одиниця
- ☐ інспекція
- ☐ інтеграція
- ☐ допомога
- ☐ товаришення
- ☐ довіра

8. Чи можуть на Вашу думку, існувати ЦПС на постійній основі в умовах українського сьогодення?

- ☐ так ☐ ні

9. Назвіть ТРИ головні умови, які на Вашу думку, сприяють створенню спільнот взаємодопомоги серед родин бенефіціаріїв

- ☐ можливість лобіювати свої інтереси на рівні місцевої влади
- ☐ приємне товариство для дозвілля
- ☐ матеріальна вигода
- ☐ можливість спільного розвитку
- ☐ бажання допомагати особам, які потрапили у схожу складну ситуацію
- ☐ відчуття підтримки

Наскільки, на вашу думку, ефективні способи підтримки ЦПС на сталому рівні
(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже ефективний	сильно ефективний	ефективний	зовсім ефективний	не
10. залучення коштів соціально відповідальних підприємств					
11. фінансування з державного бюджету					
12. фінансування з бюджету районів/міст/областей					
13. грантове фінансування з іноземних фондів					
14. фінансування за кошти БФ Карітас					
15. пожертви фізичних осіб, благодійників					
16. прибуток від надання платних послуг					
17. ваш варіант					

Наскільки на вашу думку, потрібна робота Карітасу за напрямками, задля впровадження ЦПС на сталому рівні? (поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже потрібна	сильно потрібна	потрібна	зовсім потрібна	не
18. створення партнерського простору із дотичних організацій (бізнес+соціальні служби+ влада+ третій сектор)					
19. розробка проектів законів для впровадження на державному рівні					
20. створення електронних петицій до розгляду органами місцевого самоврядування					
21. аналіз законодавчої бази					
22. створення об'єднань родин					
23. зміна податкової системи (перерозподіл податків)					
24. створення шкіл для підготовки АР					

25. надання платних послуг (соціальне підприємництво)			
26. ваш варіант			

Наскільки, на Вашу думку, перешкоджає роботі ЦПС на постійній основі наступні чинники?

(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже сильно перешкодж ає	сильно перешкодж ає	перешкодж ає	слабо перешкодж ає	зовсім не вплив ає
27. брак фінансування					
28. відсутність законодавчої бази					
29. відсутність інформування населення					
30. відсутність комунікації між дотичними структурами (між установами і організаціями)					
31. несформований запит громад					
32. «замкнутість» у рамках Карітасу					
33. ваш варіант					

Наскільки сприяють підвищенню довіри громади до ЦПС такі заходи

(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже сильно сприяє	сприяє	зовсім не впливає на довіру
34. висвітлення у ЗМІ			
35. публічні масові заходи			
36. матеріальна допомога			
37. гуманітарна допомога			
38. соціальна допомога			
39. втілення тривалих проектів			
40. спільні заходи з представниками дотичних структур і створення партнерської мережі			
41. налагодження особистих зв'язків із впливовими особами			
42. поява клубів взаємодопомоги при ЦПС			

43. рекомендації інших організацій, соціальних служб			
44. рекомендації інших людей			
45. ваш варіант			

Наскільки, на Вашу думку, потрібно розвивати співпрацю державних структур і громадських організацій за напрямками:

(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже сильно	сильно потрібно	потрібно	мало потрібно	зовсім не потрібно
46. громадські ради з метою контролю і планування					
47. спільні стратегічні заходи: круглі столи, семінари, обмін досвідом					
48. соціальні заходи для бенефіціаріїв					
49. широке інформування про грантові програми					
50. інформування населення					
51. спільна розробка законодавчих проєктів					
52. боротьба з корупцією (вплив на людський фактор)/ навчання для працівників					

53. Що перешкоджає ефективній роботі ДЕРЖАВНИХ СТРУКТУР?

(можна відзначити не більше трьох варіантів)

- ☐ незацікавленість
- ☐ бюрократичні перепони
- ☐ професійне вигорання
- ☐ неформальні правила (корупція)
- ☐ брак ресурсів: грошей, персоналу, технічних засобів
- ☐ закритість, ізолюваність від громади
- ☐ епізодичність у роботі (поки фінансований проєкт, наприклад)
- ☐ ваш варіант _____

54. Що перешкоджає ефективній роботі ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ?

(можна відзначити не більше трьох варіантів)

- ☐ незацікавленість
- ☐ бюрократичні перепони
- ☐ професійне вигорання
- ☐ неформальні правила (корупція)
- ☐ брак ресурсів: грошей, персоналу, технічних засобів
- ☐ закритість, ізолюваність від громади
- ☐ епізодичність у роботі (поки фінансований проєкт, наприклад)

☐ ваш варіант _____

55. Вкажіть, будь ласка, місто, в якому Ви працюєте:

- ☐ Дрогобич
- ☐ Запоріжжя
- ☐ Івано-Франківськ
- ☐ Кам`янське
- ☐ Коломия
- ☐ Харків

56. Ваша посада

- ☐ асистент сім'ї
- ☐ психолог
- ☐ соціальний працівник
- ☐ педагог, вихователь
- ☐ представник духовенства
- ☐ державний службовець
- ☐ координатор проекту,
- ☐ волонтер
- ☐ активіст ГО
- ☐ _____

57. Ваш досвід роботи у сфері волонтерства, благодійності та соціальної допомоги

- ☐ менше року
- ☐ 1-5 років
- ☐ 5-10 років
- ☐ більше 10 років

**Ваші відповіді є дуже цінними для нас!
Дякуємо за співпрацю!**

ГАЙД ФОКУС-ГРУПОВОГО ІНТЕРВ'Ю

«Перспективи розвитку ЦПС як моделі соціального служіння ВПО та їх родинам - 2»

I. Вступ

Вступне слово модератора ФГІ:

- представлення самого себе, робочої групи, яка проводить Проект, та Проекту; окреслення основних процедурних питань;
- наголос на рівноправності учасників дискусії та рівнозначності поглядів, які вони висловлюють (будь-як думка будь-якого учасника групи є надзвичайно важливою); акцентування на потребі терпеливості одне до одного під час дискусії;
- наголос на конфіденційності ФГД.

Знайомство з групою:

- підписування табличок учасників;
- самопредставлення:

«Розкажіть, будь ласка, коротко про себе: хто Ви, звідки, чим займаєтеся зараз?»

II. Тематичний блок №1: «Мікроклімат сім'ї, яка постраждала від збройного конфлікту: ключові виклики»

Всі ми розуміємо, що сім'я є особливим середовищем, з особливою атмосферою. В ідеалі – це має бути атмосфера взаємодовіри і взаємопідтримки. Однак підтримувати комфортний мікроклімат – це непросте завдання. Особливо, якщо зовнішні обставини для цього несприятливі. Сім'ї, яким ми допомагаємо в ЦПС – саме такі. Тому у мене до Вас запитань.

Питання 2: «Згідно Вашого досвіду та / або спостережень: які чинники Ви бачите ключовими у створенні сприятливого мікроклімату в сім'ях, що постраждали від військового конфлікту на Сході?»

Питання 3: «Як може перешкодити ситуація вимушеного переселення створенню сприятливого для усіх членів сімей ВПО, як – навпаки, сприяти його формуванню?»

Питання 4: «Як ми можемо діагностувати, що в сім'ї ВПО – несприятливий мікроклімат?»

II. Тематичний блок №2: «Соціально-психологічні аспекти інтеграції сімей, постраждалих від військового конфлікту»

Наш проект діє вже тривалий час, ми набули і набуваємо досвіду у вдосконаленні нашої роботи.

Тому другий тематичний блок нашої розмови стосуватиметься обговоренню успішних кейсів, в рамках яких вдалося не лише допомогти сім'ї, яка постраждала від збройного конфлікту на Сході, сформувати сприятливий мікроклімат, але й успішно інтегруватися в нову громаду, або – розпочати цей процес.

Отже, моє наступне моє запитання буде таким:

Питання 5: «Наведіть, будь ласка, приклади відомих Вам сімей, яким вдалося в складній ситуації вимушеного переселення сформувати атмосферу взаємодопомоги і допомогти один одному адаптуватися до нових життєвих обставин. Чи допомогли у цьому їм працівники проекту ЦПС? Якщо так, то як саме? Як би можна було ще допомогти цій родині?»

IV. Завершальна частина ФГІ: завершення дискусії, подяка, прощання з групою.

Міжнародний благодійний фонд Карітас України

Опитувальник для телефонного пост-анкетування, 2018

«Перспективи розвитку ЦПС як моделі соціального служіння ВПО та їх родинам»

1. Оцініть за 5-бальною шкалою, наскільки діяльність проекту сприяла формуванню простору взаємодії державних, громадських і бізнесових структур?

Де 1-рівень зв'язків з іншими не змінився, 5 – дуже сильно покращилася взаємодія.

2. Чи є особи серед бенефіціарів, які вже працюють в ролі наставників, тьюторів?

А) так б) ні (перехід до питання 5)

3. Яку саме сферу діяльності вони обрали? Що саме роблять? Які заходи проводять? В якому форматі? Яким чином (як волонтери, громадські активісти, лідер власної громадської організації, бізнес-проект...)? Опишіть трьома реченнями.

4. Які зовнішні обставини і чинники найбільш важливі, щоб бенефіціари проявили себе в ролі тьюторів, наставників, лідерів?

5. Які особисті якості бенефіціара найбільш важливі, щоб він проявив себе в ролі тьютора, наставника, лідера?

6. На Вашу думку, скільки часу найбільш оптимально працювати з бенефіціарами, щоби відбулася інтеграція в середовище та спонукати до громадської активності?

7. Назвіть три найбільш сильні сторони проекту: успішні напрямки, теми, навички, практики тощо.

8. Що би хотіли додати чи вдосконалити для кращої роботи у проекті? Назвіть три пункти.

9. Наскільки на вашу думку, покращився рівень інтеграції сімей бенефіціарів завдяки проекту? 1 – зовсім не змінився 5 – дуже сильно покращився.



Бланк анкетування
***«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі
інтеграції
внутрішньо переселених осіб і
приймаючих громад в Україні»***

Бланк анкетування
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції внутрішньо переміщених осіб і приймаючих громад в Україні»

Просимо Вас взяти участь в соціологічному дослідженні, яке проводимо для вивчення потреб внутрішньо переміщених осіб і місцевого населення.

Метою дослідження є визначити, яким чином можна покращити роботу Центрів підтримки сім'ї з сім'ями та покращити інтеграцію внутрішньо переміщених осіб.

Дослідження є науковим і його результати будуть представлені в загальному вигляді.

Під кожним запитанням є інструкція: скільки відповідей можна відзначати.

Будь ласка, уважно прочитайте інструкцію, а потім відповідайте на запитання.

Ми гарантуємо анонімність Ваших відповідей.

Кожна людина стикається в житті з труднощами, які може або не може вирішити самотійно.

Відзначте, будь ласка, наскільки сильно вам особисто потрібна допомога, щоб вирішити такі проблеми? (можна відзначити один варіант відповіді)

1. Коли мені треба вирішити труднощі у спілкуванні з іншими, стосунки з близькою, коханою, рідною людиною, інші психологічні труднощі

(можна відзначити один варіант відповіді)

- ☐ я можу вирішити це самотійно
- ☐ мені майже не треба допомоги
- ☐ мені потрібна допомога
- ☐ мені сильно потрібна допомога
- ☐ мені дуже сильно потрібна допомога

2. Коли мені треба отримати правову допомогу, юридичну консультацію, знайти курси для навчання, розвитку, вирішити проблему зі здоров'ям,

(можна відзначити один варіант відповіді)

- ☐ я можу вирішити це самотійно
- ☐ мені майже не треба допомоги
- ☐ мені потрібна допомога
- ☐ мені сильно потрібна допомога
- ☐ мені дуже сильно потрібна допомога

3. Коли мені треба знайти роботу, знайти житло, оформити субсидію, пільгу, матеріальну допомогу,

(можна відзначити один варіант відповіді)

- ☐ я можу вирішити це самотійно
- ☐ мені майже не треба допомоги
- ☐ мені потрібна допомога
- ☐ мені сильно потрібна допомога
- ☐ мені дуже сильно потрібна допомога

4. Коли Ви задумали здійснити корисну ДЛЯ СЕБЕ справу, що Вам допомагає найбільше? (можна відзначити стільки варіантів, скільки Вам потрібно)

- ☐ підтримка коханої людини
- ☐ те, що я вмію це робити, маю знання і досвід
- ☐ підтримка друзів, родичів
- ☐ віра в саму ідею
- ☐ я дуже сильно цього хочу
- ☐ потреба відстоювати своє всупереч усьому
- ☐ безвихідь
- ☐ односторонній інтерес організації за інтересами
- ☐ Ваш варіант _____

5. Коли Ви задумали здійснити корисну ДЛЯ СЕБЕ і ІНШИХ ЛЮДЕЙ справу, що Вам допомагає найбільше?

(можна відзначити стільки варіантів, скільки Вам потрібно)

- ☐ підтримка коханої людини
- ☐ те, що я вмію це робити, маю знання і досвід
- ☐ підтримка друзів, родичів
- ☐ віра в саму ідею
- ☐ я дуже сильно цього хочу
- ☐ потреба відстоювати своє всупереч усьому
- ☐ безвихідь
- ☐ односторонній інтерес організації за інтересами
- ☐ Ваш варіант _____

6. Наскільки АСИСТЕНТ СІМ'Ї, ПРАЦІВНИК КАРІТАС допомагає вам вирішити психологічні труднощі, труднощі, пов'язані із спілкуванням з іншими, стосунками з близькою, коханою, рідною людиною? (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно допомагає
- ☐ сильно допомагає
- ☐ допомагає
- ☐ мало допомагає
- ☐ зовсім не допомагає

7. Наскільки АСИСТЕНТ СІМ'Ї, ПРАЦІВНИК КАРІТАС допомагає вам вирішити труднощі, пов'язані з тим, щоб отримати правову, юридичну консультацію, знайти курси для навчання, розвитку, вирішити проблему зі здоров'ям? (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно допомагає
- ☐ сильно допомагає
- ☐ допомагає
- ☐ мало допомагає
- ☐ зовсім не допомагає

8. Наскільки АСИСТЕНТ СІМ'Ї, ПРАЦІВНИК КАРІТАС допомагає вам вирішити труднощі, пов'язані з тим, щоб знайти роботу, знайти житло, оформити субсидію, пільгу, матеріальну допомогу? (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно допомагає
- ☐ сильно допомагає
- ☐ допомагає
- ☐ мало допомагає

☐ зовсім не допомагає

9. Із написаних пунктів, назвіть, будь ласка, ТРИ головні особливості, які найбільше підходять професії «АСИСТЕНТ РОДИНИ»

- ☐ **допомагає матеріально**, надає гуманітарну допомогу, гроші, речі, продукти
- ☐ **допомагає** мені (є поруч, разом зі мною), щоб **самостійно подолати** певні труднощі, навчає, дає практичні знання та поради, організовує зустрічі з розвитку та взаємної підтримки
- ☐ **допомагає цілій сім'ї**, а не тільки комусь одному
- ☐ **контролює** умови проживання і побуту родин, приходить додому і перевіряє
- ☐ я йому **довіряю**, він як товариш, підтримує і розуміє
- ☐ Ваш варіант _____

Нижче названо різні причини, чому інші люди допомагають один одному. Назвіть, будь ласка, наскільки важливою **САМЕ ДЛЯ ВАС** є та чи інша причина.

10. Бажання допомагати особам, які потрапили у схожу складну ситуацію, можливість проявити свої вміння і досвід (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина для мене, щоб допомагати іншим
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

11. Відчуття підтримки, дружнього плеча (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина для мене, щоб допомагати іншим
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

12. Можливість впливати разом на місцеву владу, щоби захищати свої інтереси (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина для мене, щоб допомагати іншим
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

13. Можливість отримувати гроші, одяг, продукти харчування та побутові товари, гуманітарну допомогу (можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина для мене, щоб допомагати іншим
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

14. Можливість спільно розвиватися - професійно, духовно, навчально, культурно і т.д.

(можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина для мене, щоб допомагати іншим
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

15. Приємне товариство щоб разом відпочивати, розважатися, подорожувати, проводити вільний час

(можна обрати один варіант)

- ☐ дуже сильно важлива причина для мене, щоб допомагати іншим
- ☐ дуже важлива причина
- ☐ важлива
- ☐ майже не важлива
- ☐ зовсім не важлива

16. Хто у повсякденному житті, має найбільший вплив на Вас?

(можна обрати не більше трьох варіантів)

- ☐ члени сім'ї
- ☐ Інтернет
- ☐ священик
- ☐ працівники державних служб
- ☐ лікар
- ☐ співробітники, з якими я працюю
- ☐ асистент сім'ї, соціальний працівник (Карітас)
- ☐ перехожі на вулиці, продавці, пасажери у транспорті, сусіди
- ☐ друзі, компанія за інтересами
- ☐ преса, телебачення, радіо
- ☐ Ваш варіант _____

17. Які особливі завдання, на Вашу думку, має виконувати людина, яка працює саме за спеціальністю «асистент родини»?

(можна відзначити стільки варіантів, скільки вважаєте за потрібне)

- ☐ допомагати знайти роботу
- ☐ знати перелік організацій, які можуть бути корисними для мене (соціальні служби, школи, лікарні, інші організації)
- ☐ надавати грошову допомогу
- ☐ надавати гуманітарну допомогу, ліки, речі для побуту
- ☐ надавати психологічну підтримку, розмови, консультації
- ☐ допомагати об'єднатися в групи/клуби щоб самостійно вирішувати проблеми і задовольняти потреби учасників такої групи
- ☐ надавати юридичні і правові консультації

- ☐ організовувати події для спільного корисного проведення часу: виставки, ярмарки, фестивалі, конкурси
- ☐ проводити навчальні курси і консультації: підготовки до сімейного життя, пологів, вирішення конфліктів, спілкування у сім'ї і т.д.
- ☐ Ваш варіант _____

18. Коли у Вашому житті виникають труднощі, чия допомога Вам потрібна найбільше?

(можна відзначити стільки варіантів, скільки Вам потрібно)

- ☐ підтримка рідних, коханої людини
- ☐ допомога приватних спеціалістів
- ☐ підтримка друзів, родичів
- ☐ допомога державних служб
- ☐ допомога громадських організацій, благодійних фондів
- ☐ нічия
- ☐ Ваш варіант _____

19. Що саме для вас особисто важливо знати про місце або групу, щоби ви туди звернулися? (Можна відзначити стільки варіантів, скільки вважаєте за потрібне)

- ☐ бачив\бачила їхню рекламу в транспорті
- ☐ бачив\бачила рекламу на біг-бордах, сіті-лайтах, афішах по місту
- ☐ бачив\бачила як вони проводили на вулиці щось цікаве (фестиваль, ярмарок, конкурс)
- ☐ вони допомагають вирішити мою проблему
- ☐ вони допомогли знайомим/друзям
- ☐ вони допомогли моїм родичам/дітям/близьким
- ☐ вони працюють багато років
- ☐ їх підтримує держава
- ☐ про це відомо з Інтернету
- ☐ про це говорять по телевізору, радіо, в газетах
- ☐ Ваш варіант _____

20. Що би Ви порадили людям, які мають певні життєві проблеми?

*(УВАГА! можна відзначити **не більше трьох** варіантів)*

- ☐ хай їх вирішує держава
- ☐ вирішити своїми силами
- ☐ звикнути, пристосуватися
- ☐ об'єднатися з однодумцями і разом вирішувати
- ☐ знайти людину, яка б допомогла
- ☐ знайти організацію, яка б допомогла
- ☐ нічого
- ☐ Ваш варіант _____

21. Як правило, коли у мене виникають ідеї щось змінити в своєму житті, я:

*Відзначте, будь ласка, **ОДИН ВАРІАНТ**, який найбільше Вам підходить*

- ☐ не знаю як їх втілити
- ☐ знаю як але не вмію
- ☐ знаю і вмію але немає місця, де це втілити
- ☐ знаю, вмію і хочу навчити інших

22. Чи є у вас друзі або знайомі, які вміють згуртувати інших і разом вирішувати життєві труднощі?

- ☐ так ☐ ні

23. Чи ви приєдналися б до групи, яка запросила вас допомагати іншим і собі вирішувати життєві труднощі?

- ☐ так ☐ ні

Уявіть, будь ласка, ситуацію. Вас запросили в організацію (спілку, групу), щоби працювати там декілька годин на тиждень і разом вирішувати життєві труднощі. Що би вам найбільше заважало погодитися на це?

	дуже сильно заважало б	сильно заважало б	заважало б	слабо заважало б	зовсім не заважало б
24. брак часу					
25. сімейні обставини					
26. здоров'я					
27. мало знань					
28. мало вмінь					
29. брак грошей					
30. слаба віра в себе					
31. власне бажання					
32. Ваш варіант					

33. Уявіть, що пройшов рік. Як ви себе відчуваєте серед інших відвідувачів, які приходять у Карітас?

(можна відзначити стільки відповідей, скільки Вам потрібно)

- ☐ приблизно так само, без особливих змін
- ☐ більше не приходжу сюди, мої труднощі вдалося вирішити
- ☐ інші члени моєї сім'ї також сюди приходять
- ☐ буду брати участь у цікавих заходах, на які мене запросять
- ☐ приходжу сюди як волонтер і допомагаю іншим
- ☐ ми подружилися з іншими родинами і маємо тут спільноту однодумців
- ☐ створив\створила тут свою власну групу, працюю у команді Карітас і є наставником для новоприбулих
- ☐ маю тут друзів і зв'язки, ми іноді бачимось, разом відпочиваємо, їздимо на екскурсії, у мандрівки
- ☐ Ваш варіант _____

34. Звідки ви довідалися про Карітас?

(можна відзначити стільки відповідей, скільки Вам потрібно)

- ☐ через соціальну службу
- ☐ мені подзвонили з Карітасу і запросили
- ☐ порадили друзі
- ☐ в Інтернеті
- ☐ випадково
- ☐ Ваш варіант _____

35. Ваша стать

- ☐ чоловіча
- ☐ жіноча

36. Ваш вік

- ☐ 18-25 років
- ☐ 25-40 років
- ☐ 40-60 років
- ☐ 61 і більше років

37. Ваш сімейний стан:

(поставте одну відмітку в рядку, який найбільше Вам підходить)

- ☐ ніколи не був/була одружений/одружена
- ☐ одружений/одружена
- ☐ перебуваю у незареєстрованому шлюбі
- ☐ розлучений/розлучена (розлучення оформлене офіційно)
- ☐ ми розійшлися, але розлучення не оформили
- ☐ удівець/вдова

38. Охарактеризуйте Ваше матеріальне становище

(поставте одну відмітку в рядку, який найбільше Вам підходить)

- ☐ низьке
- ☐ середнє
- ☐ високе

39. Де знаходиться Ваш осередок Карітасу?

- ☐ Дрогобич
- ☐ Запоріжжя
- ☐ Івано-Франківськ
- ☐ Кам'янське
- ☐ Коломия
- ☐ Харків

**Ваша допомога дуже цінна для нас.
Дякуємо, що заповнили анкету!**



Бланк анкетування для експертів
***«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі
інтеграції внутрішньо переміщених осіб і приймаючих
громад в Україні»***

Львів-2019

Бланк анкетування
«Створення Центрів підтримки сім'ї в якості моделі інтеграції внутрішньо переміщених осіб і приймаючих громад в Україні»

Просимо Вас взяти участь у оцінювальному дослідженні, яке спрямоване на пошук можливостей для впровадження і сталого розвитку моделі ЦПС.

Дослідження є науковим і його результати будуть представлені в узагальненому вигляді.

Під кожним запитанням є інструкція: скільки відповідей можна відзначати. Будь ласка, уважно відповідайте на запитання, враховуючи ці інструкції.

УВАГА! Роз'яснення **для зовнішніх експертів**, не працівників проекту. Під терміном "бенефіціар" просимо розуміти людину у потребі, яка звертається по допомогу, "клієнт", одержувач соціальної послуги.

Ми гарантуємо анонімність Ваших відповідей.

- 1. Оцініть потребу налагодження діалогу між місцевим населенням та ВПО, станом на сьогодні, за 5-бальною шкалою, де 1 – зовсім нема потреби налагоджувати діалог, а 5 – дуже сильна потреба налагоджувати діалог і порозуміння.**

2. Хто, на Вашу думку, має найбільший вплив на бенефіціарів?

(під терміном "бенефіціар" просимо розуміти людину у потребі, яка звертається по допомогу, "клієнт", одержувач соціальної послуги)

*(можна обрати **не більше трьох** варіантів)*

- ☐ члени сім'ї
- ☐ Інтернет
- ☐ священик
- ☐ працівники державних служб
- ☐ лікар
- ☐ співробітники, з якими я працюю
- ☐ асистент сім'ї, соціальний працівник (Карітас)
- ☐ перехожі на вулиці, продавці, пасажери у транспорті, сусіди
- ☐ друзі, компанія за інтересами
- ☐ преса, телебачення, радіо
- ☐ Ваш варіант _____

3. На основі своїх спостережень за бенефіціаріями, дайте оцінку їх участі у громадському житті:

*(можна відзначити **ОДИН** варіант відповіді)*

- ☐ зазвичай активна, відкрита позиція, вони охоче беруть участь у заходах і акціях, про які знають;
- ☐ приймають участь в окремих акціях, частіше на особисте прохання людини, з якою знаходяться в хороших стосунках (авторитет, наставник);
- ☐ погоджуються прийняти участь у заході, тільки тоді, коли бачать матеріальну зацікавленість
- ☐ переважно дистанціюються від громадського життя

- ☐ гуртуються між собою
- ☐ зазвичай поводяться зовсім ізольовано
- ☐ Ваш варіант відповіді _____

4. Чи достатній на Вашу думку рівень зв'язків/партнерства створених установ і організацій, спрямованих допомагати інтеграції та соціальній адаптації соціально вразливих груп населення у Вашому місті?

- ☐ так ☐ ні

5. Найбільшою проблемою, з якою звертаються клієнти по допомогу є:
(можна відзначити не більше трьох варіантів)

- ☐ фінансові труднощі
- ☐ відсутність спілкування (кількісного і якісного)
- ☐ глибокі душевні переживання
- ☐ відторгнення, агресія з боку оточення
- ☐ правова незахищеність
- ☐ брак знань, відповідної інформації
- ☐ профорієнтації та перекваліфікації
- ☐ проблеми в сім'ї
- ☐ Ваш варіант _____

6. Чи є серед родин бенефіціаріїв у Вашому осередку такі, які вже виконують роль наставників (тutorів)?

- ☐ так ☐ ні

7. Із перелічених пунктів, назвіть, будь ласка, ТРИ принципові відмінності, які відрізняють посаду асистента родини від соціального працівника

- ☐ сім'я як одиниця
- ☐ інспекція
- ☐ інтеграція
- ☐ допомога
- ☐ товаришення
- ☐ довіра

8. Чи здатні (фінансово, організаційно, методологічно) на Вашу думку, існувати ЦПС на постійній основі в умовах українського сьогодення?

- ☐ так ☐ ні

9. Які, на Вашу думку причини, найбільше спонукають бенефіціарів долати життєві труднощі? Можна відзначити стільки варіантів, скільки Вам потрібно

- ☐ підтримка коханої людини, членів сім'ї
- ☐ наявність вмінь, знань і досвіду долаття труднощів
- ☐ підтримка друзів, родичів
- ☐ віра в саму ідею

- ☐ потреба відстоювати своє всупереч усьому
- ☐ безвихідь
- ☐ внутрішнє бажання
- ☐ одностороння інтереси організацій за інтересами
- ☐ ваш варіант _____

10. Назвіть ТРИ головні умови, які на Вашу думку, сприяють створенню спільнот взаємодопомоги серед родин бенефіціарів

- ☐ можливість лобіювати свої інтереси на рівні місцевої влади
- ☐ приємне товариство для дозвілля
- ☐ матеріальна вигода
- ☐ можливість спільного розвитку
- ☐ бажання допомагати особам, які потрапили у схожу складну ситуацію
- ☐ відчуття підтримки
- ☐ Ваш варіант _____

Наскільки, на Вашу думку, реалістичними є такі ідеї щодо підтримки ЦПС на сталому рівні

(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	повністю реалістична	реалістична	майже реалістична	не
11. залучення коштів соціально відповідальних підприємств				
12. фінансування з державного бюджету				
13. фінансування з бюджету районів/міст/областей				
14. грантове фінансування з іноземних фондів				
15. фінансування за кошти БФ Карітас				
16. пожертви фізичних осіб, благодійників				
17. прибуток від надання платних послуг				
18. співфінансування з різних джерел				
19. втілення самоокупних проектів, що їх ініціювали колишні бенефіціари, а тепер - наставники, лідери				

Чи є у вас досвід втілення проектів, коли вони: *(поставте одну відмітку в кожному рядку)*

	так	ні
20. профінансовані з бюджетних коштів		

21. профінансовані з фондів (гранти)		
22. профінансовані за кошти доброчинців, благодійників		
23. профінансовані за кошти соціально відповідального бізнесу		
24. профінансовані за рахунок коштів, отриманих від надання платних послуг, продажу товарів, проведення платних заходів тощо		
25. здійснені на волонтерських засадах		
26. співфінансовані з різних джерел		

Наскільки, на Вашу думку, перешкоджає роботі ЦПС на постійній основі наступні чинники?

(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже сильно перешкодж ає	сильно перешкодж ає	перешкодж ає	слабо перешкодж ає	зовсім не вплив ає
27. брак фінансування					
28. відсутність законодавчої бази					
29. відсутність інформування населення					
30. відсутність комунікації між дотичними структурами (між установами і організаціями)					
31. несформований запит громад					
32. «замкнутість» у рамках Карітасу					
33. Ваш варіант					

Наскільки, на Вашу думку, потрібно розвивати співпрацю державних структур і громадських організацій за напрямками:

(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	дуже сильно	сильно потрібно	потрібно	мало потрібно	зовсім не потрібно
34. громадські ради з метою контролю і планування					
35. спільні стратегічні заходи: круглі столи, семінари, обмін досвідом					

36. соціальні заходи для бенефіціаріїв					
37. широке інформування про грантові програми					
38. інформування населення					
39. спільна розробка законодавчих проектів					
40. боротьба з корупцією (вплив на людський фактор)/ навчання для працівників					

Наскільки часто у своїй роботі ви стикаєтесь з наступними проблемами?
(поставте одну відмітку в кожному рядку)

	Майже завжди	часто	рідко
41. мені нецікаво, низька мотивація			
42. бюрократичні перепони			
43. професійне вигорання			
44. неформальні правила (корупція)			
45. брак ресурсів: грошей, персоналу, технічних засобів			
46. закритість, ізоляваність від громади			
47. епізодичність у роботі (поки фінансований проект, наприклад)			
48. Ваш варіант _____			

49. Що перешкоджає ефективній роботі ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ?
(можна відзначити **не більше трьох** варіантів)

- ☐ незацікавленість
- ☐ бюрократичні перепони
- ☐ професійне вигорання
- ☐ неформальні правила (корупція)
- ☐ брак ресурсів: грошей, персоналу, технічних засобів
- ☐ закритість, ізоляваність від громади
- ☐ епізодичність у роботі (поки фінансований проект, наприклад)
- ☐ Ваш варіант _____

50. Вкажіть, будь ласка, місто, в якому Ви працюєте:

- ☐ Дрогобич
- ☐ Запоріжжя
- ☐ Івано-Франківськ
- ☐ Кам'янське
- ☐ Коломия
- ☐ Харків

51. У якій сфері ви працюєте?

- ☐ працівник проекту ЦПС
- ☐ працівник державної служби, закладу освіти
- ☐ представник духовенства

- ☐ підприємець
- ☐ представник громадської організації
- ☐ _____

52. Ваш досвід роботи у сфері волонтерства, благодійності та соціальної допомоги

- ☐ менше року
- ☐ 1-5 років
- ☐ 5-10 років
- ☐ більше 10 років

Ваші відповіді є дуже цінними для нас!

Дякуємо за співпрацю!

ГАЙД ФОКУС-ГРУПОВОГО ІНТЕРВ'Ю
«Перспективи розвитку ЦПС як
моделі соціального служіння ВПО та їх родинам - 3»

I. Вступ

Вступне слово модератора ФГІ:

- представлення самого себе, робочої групи, яка проводить Проект, та Проекту; окреслення основних процедурних питань;
- наголос на рівноправності учасників дискусії та рівнозначності поглядів, які вони висловлюють (будь-як думка будь-якого учасника групи є надзвичайно важливою); акцентування на потребі терпеливості одне до одного під час дискусії;
- наголос на конфіденційності ФГД.

Знайомство з групою:

- підписування табличок учасників;
- **самопредставлення:**

«Розкажіть, будь ласка, коротко про себе: хто Ви, звідки, чим займаєтеся зараз?»

II. Тематичний блок №1: «Можливості збереження потенціалу проекту» Наш проект ЦПС протягом за три роки розвивався. На початку ЦПС являли собою альтернативну державним соціальним службам структуру підтримки сімей ВПО та іншим родинам у потребі. На даний час кожен з центрів перетворився на розгалужену комунітарну інфраструктуру реалізації важливого завдання – інтенсифікації процесів інтеграції в громаді.

До вас **Запитання 1: «Як на Вашу думку, яким чином можна зберегти напрацювання ЦПС після завершення Проекту – методичні, організаційні та кадрові?»**

II. Тематичний блок №2: «Професійні компетенції асистентів родини»

В роботі з родинами в потребі з їх інтеграції важлива роль належить асистенту родин. Водночас, державні соціальні служби відіграють важливу роль у допомозі таким родинам у їх інтеграції.

До вас **Запитання 2: «Яким чином можна об'єднати в майбутньому зусилля ГО (зокрема, Карітас) та державних структур у для здійснення якісно супроводу родин у потребі для їх інтеграції?»**

III. Тематичний блок №3: « Навчання для соціальних працівників для покращення асисентури родин у потребі для їх інтеграції»

До Вас **Запитання 3: «Якими на Вашу думку повинні бути професійні компетенції асистентів родини і як ми можемо створити умови для їх навчання?»**

V. Завершальна частина ФГІ: завершення дискусії, подяка, прощання з групою.

Міжнародний благодійний фонд Карітас України

Опитувальник для пост-анкетування, 2019

«Перспективи розвитку ЦПС як моделі соціального служіння ВПО та їх родинам»

1. Оцініть за 5-бальною шкалою, наскільки діяльність проекту сприяла формуванню мережі державних, громадських і бізнесових структур?
Де 1-рівень зв'язків з іншими не змінився, 5 – дуже сильно покращилася взаємодія.
2. Які теми, напрямки роботи у вашому ЦПС, мали найбільший успіх?
3. Які запити були найбільш масовими у вашому ЦПС?
4. Чи сформувалася у вашому осередку певна унікальна послуга, активність, ініціатива? Яка? (як приклад, досвід соціального підприємництва, менторство, школа підготовки асистентів родини, МК від волонтера або послуга наставника – колишнього бенефіціара тощо)
5. Які умови сьогодення сприяють можливості поширити роботу ЦПС на національному рівні?
6. Які умови сьогодення перешкоджають можливості поширити роботу ЦПС на національному рівні?
7. Назвіть декілька способів організувати діяльність, які на вашу думку, дозволять продовжувати роботу Центрів підтримки сім'ї у Карітасі.
8. Що би ви хотіли додати чи вдосконалити для сталої роботи проекту? Назвіть три пункти.
9. Де і як, на вашу думку, може працювати асистент родини по завершенню проекту?
10. Ваш осередок Карітасу знаходиться у _____.

Список літератури на тему асистування родини

- Bernaś M., Trojanowski P., Tworek I., *Problemy wdrożeniowe asystencji rodzinnej w świetle deklaracji i opinii jej adeptów i ich opiekunów*, Fundacja In Posterum, Wrocław 2014.
- Bielecka E., *Asystent rodziny w przestrzeni życia i funkcjonowania rodziny*, [w:] M. Ruszkowska, M. Winiarski (red.), *Praca socjalna z dziećmi, młodzieżą i rodziną*, Wyd. CRZL, Warszawa 2014.
- Ciczowska-Giedziun M., *Pracownicy socjalni o asystentach rodziny raz jeszcze*, „Praca Socjalna” 2012 nr 1.
- Ciczowska-Giedziun M., *Nowe podejście do pracy socjalnej z rodziną*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Koncepcje i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2010.
- Ciczowska-Giedziun M., *Wydobywanie mocnych stron rodziny w sytuacji problemowej*, [w:] J. Rutkowiak, D. Wajsprych (red.), *Między negacją a afirmacją – czy kryzys oddziaływań pedagogicznych?*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2012.
- Ciczowska-Giedziun M., *Asystent rodziny w pracy z rodzinami z wieloma problemami*, [w:] M. Piorunek, J. Kozielska, A. Skowrońska-Pućka (red.), *Rodzina, młodzież, dziecko. Szkice z teorii i praktyki pomocy psychopedagogicznej i socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Adama Mickiewicza, Poznań 2013.
- Ciczowska-Giedziun M., *Wspieranie rodzin w Polsce i na świecie*, [w:] J.M. Garbula, A. Zakrzewska, W. Sawczuk (red.), *Świat rodziny. Perspektywa interdyscyplinarna wobec trwania i zmiany*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2013.
- Ciczowska-Giedziun M., *Metodyka pracy asystenta rodziny*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Metodyka pracy socjalno-wychowawczej – wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2013.
- Dębska-Cenian A., *Asystowanie – rozważania na temat istoty silnie zindywidualizowanego wsparcia*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MGT, Gdynia 2010.
- Dunajska A., Dunajska D., Klein B., *Asystentura w pomocy społecznej*, Wyd. Verlag Dashofer, Warszawa 2011.
- Guć M., *Asystentura – szanse i zagrożenia z perspektywy gminy*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MGT, Gdynia 2010.
- Informacja Rady Ministrów o realizacji w roku 2012 ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*, Warszawa 2013
- Informacja Rady Ministrów o realizacji w roku 2013 ustawy o wspieraniu rodziny...*, Warszawa 2014
- Informacja Rady Ministrów o realizacji w roku 2014 ustawy o wspieraniu rodziny...*, Warszawa 2015
- Informacja o wynikach kontroli – Funkcjonowanie asystentów rodziny w świetle ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*, 2015
- Jaraczewska J.M., Krasiejko I. (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce, Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wyd. Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2012.
- Jarosz E., *Pomoc i wsparcie rodzin zaniedbujących dzieci*, [w:] M. Ruszkowska, M. Winiarski (red.), *Praca socjalna z dziećmi, młodzieżą i rodziną*, Wyd. CRZL, Warszawa 2014.
- Józewczyk J., *Szanse i zagrożenia dla asystentury – refleksje praktyka*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MGT, Gdynia 2010.
- Kanios Anna, *Praca socjalna – zagadnienia teoretyczne i metodyczne*, Wyd. UMCS, Lublin 2014.

- Karasowska A., Szulirz A., *Ocalić więzi. Praca socjoterapeutyczna z rodziną zagrożoną*, Fundacja Etoh i Wyd. Edukacyjne Remedium, Warszawa 2015.
- Kita B., Repelewicz-Iwaniuk A., *„Standard świadczenia pracy asystenta rodziny w m. st. Warszawa” jako przykład zastosowania elementów Dialogu Motywującego w pracy z rodzinami z wieloma problemami*, [w:] J. M. Jaraczewska, I. Krasiejko (red.), *Dialog Motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wyd. Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2012.
- Kotlarska-Michalska A., *Modele pracy z rodziną*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Praca socjalna w służbie ludziom*, Wyd. Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2012.
- Kotlarska-Michalska A., *Praca socjalna w rodzinie, z rodziną i dla rodziny w perspektywie ról zawodowych pracownika socjalnego i asystenta rodziny*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2011.
- Kowalczyk B., *Modele pracy asystenta rodziny i współpracy z pracownikiem socjalnym*, „Praca Socjalna” 2012, nr 4.
- Kowalczyk B., *Obszary współpracy asystenta rodziny i pracownika socjalnego*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki do wsparcia*, Wyd. Impuls, Kraków 2011.
- Kowalczyk B., *Współpraca asystenta rodziny z koordynatorem pieczy zastępczej*, „Problemy Społeczne” 2012, nr 5.
- Krajewska B., *Asystenci rodziny w nowym systemie wsparcia*, „Praca Socjalna” 2012, nr 2.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydanie 1, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 2010; Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny. Różne modele pracy z rodziną*, Wydanie 2 poszerzone i uzupełnione, nowy rozdział: 3. *Praca socjalna, wychowawcza i terapeutyczna asystenta z rodziną z wieloma problemami w Polsce*, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice, 2012.
- Krasiejko I., *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wyd. 1, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 2011; Krasiejko I., *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydanie 2, Wyd. Naukowe Śląsk, Katowice 2013.
- Krasiejko I., *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji. Wstęp do teorii i praktyki nowej profesji społecznej*, Wyd. Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2013.
- Krasiejko I., Ciczowska-Giedziun M. (red.), *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną w ujęciu wybranych koncepcji. Analiza metodycznego działania z osobami potrzebującymi pomocy*, Wyd. IRSS, Warszawa 2016.
- Krasiejko I., Łukasik B., *Refleksyjna edukacja metodycznego działania w pracy socjalno-wychowawczej z rodziną*, Wydawnictwo AJD, Częstochowa 2016, w przygotowaniu.
- Krasiejko I., Imielińska A., *Efektywność asystentury rodziny na przykładzie badań realizowanych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”*, Wyd. MOPS w Gdyni, Gdynia 2011.
- Krasiejko I., *Koncepcje budzenia sił ludzkich w asystenturze rodzin*, [w:] A. Garbarz, B. Szluz, M. Urbańska, W. Walc (red.), *Rodzina w środowisku lokalnym. Pomoc - wsparcie - opieka*, Wyd. KORAW, Rzeszów 2011.
- Krasiejko I., *Praca socjalno-wychowawcza asystenta z rodziną*, [w:] J. Szymanowska (red.), *Wyzwania współczesnego dzieciństwa i rodzicielstwa. Praca socjalna w perspektywie działań wychowawczych*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2014.

- Krasiejko I., *Pedagogiczne aspekty pracy asystenta rodziny*, [w:] E. Kantowicz, M. Ciczowska-Giedziun, L. Willan-Horla (red.), *Wielowymiarowość wsparcia we współczesnej rodzinie polskiej*, Wyd. UWM, Olsztyn 2015.
- Krasiejko I., Świtek T., *Między wsparciem a kontrolą – różne rozumienie roli asystentów rodziny*, [w:] T. Biernat, J. A. Malinowski, K. M., Wasilewska – Ostrowska (red.), *Rodzina w pracy socjalnej – aktualne wyzwania i rozwiązania*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2015.
- Krasiejko I., *Asystent rodziny – towarzysz?* „Praca Socjalna” 2016, nr 2.
- Krasiejko I., *Asystent rodziny – profesjonalista, ale nie cudotwórca*, „Praca Socjalna” 2012, nr 4.
- Krasiejko I., *Asystentura jako forma pomocy dziecku w rodzinie*, „Szkice Humanistyczne”, tom XIV, 2014, nr 1-2.
- Krasiejko I., *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny*, „Przegląd Pedagogiczny” 2015, nr 1.
- Krasiejko I., *Asystenci rodziny zatrudnieni na umowę zlecenia jako prekariusze – zagrożenia dla profesjonalizacji nowego zawodu*, „Polityka Społeczna” 2016, nr 1.
- Krasiejko I., *Cienie zawodu asystenta rodziny*, „Pracownik Socjalny” 2013, nr 4.
- Krasiejko I., *Dialog Motywujący w praktyce. Jak motywować klienta do pracy nad zmianą?*, „Pracownik Socjalny w Terenie”, 2013/2014 nr 2,
- Krasiejko I., *Debata o stanie i kierunkach rozwoju asystentury rodziny*, „Problemy Społeczne”, 2013, nr 6.
- Krasiejko I., *Etapy metodycznego działania asystenta z rodziną w ujęciu Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, „Podlaski Przegląd Społeczny” 2014, nr 3.
- Krasiejko I., Krauze W., *Częstochowski program asystent rodziny – charakterystyka realizacji programu oraz pierwsze efekty*, „Pracownik Socjalny” 2010, nr 1.
- Krasiejko I., Przeperski J., *Nowoczesne formy wsparcia rodziny – asystentura rodzin i Konferencja Grupy Rodzinnej*, „Praca Socjalna” 2011, nr 2.
- Krasiejko I., *Cechy centralne asystentury oraz wynikająca z ich zakresu rola asystenta rodziny*, „Doradca w pomocy społecznej”, luty 2015.
- Krasiejko I., *Elastyczne formy zatrudnienia asystenta rodziny*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, marzec 2015.
- Krasiejko I., *Asystent rodziny jako członek zespołu multiprofesjonalnego*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, kwiecień 2015.
- Krasiejko I., *Rozpoczynanie współpracy asystenta z rodziną*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, maj 2015.
- Krasiejko I., *Motywowanie klientów do współpracy z asystentem rodziny – zasady i techniki*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, czerwiec 2015.
- Krasiejko I., *Pozytywne wzmacnianie zaradności i wykorzystywanie atutów*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, lipiec-sierpień 2015.
- Krasiejko I., *Strategie pracy z klientami narzekającymi na innych*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, wrzesień 2015.
- Krasiejko I., *Strategia całościowa –ogólna ocena rodziny jako środowiska wychowawczego*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, październik 2015.
- Krasiejko I., *Planowanie pracy z rodziną*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, listopad 2015.
- Krasiejko I., *Plan pracy z rodziną dzieci umieszczonych w pieczy zastępczej*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, grudzień 2015.
- Krasiejko I., *Etyka zawodowa asystenta rodziny zatrudnionego w instytucji biurokratycznej*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, luty 2016.
- Krasiejko I., *Ocena okresowa zmian dokonywanych w rodzinie*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, marzec 2016.

- Krasiejko I., *Ocena końcowa i zakańczanie pracy asystenta z rodziną*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, kwiecień 2016.
- Krasiejko I., *Rozmowa o zmianie zachowania*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, maj 2016.
- Krasiejko I., *Między wsparciem pomocą*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, czerwiec 2016.
- Krasiejko I., *Grupowe formy wsparcia i pomocy*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, lipiec 2016.
- Krauze W., *Asystent rodziny w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie*, [w:] M. Mirowska (red.), *Praca socjalna i wolontariat*, Wyd. AJD, Częstochowa 2010.
- Krauze W., *Małymi kroczkami do sukcesu*, „Problemy Społeczne” 2009, nr 2.
- Liciński M., *Asysta rodzinna. Projekt realizowany od czerwca 2005 do marca 2008 roku w ramach PIW EQUAL*, <http://www.przeciw-ubostwu.brpo.gov.pl/pliki/1226049987.pdf> [dostęp dnia 31. 08. 2012].
- Lisota Joanna, *Asystentura rodzin - nowa forma pracy środowiskowe*, „Świat Problemów” 2011, nr 7.
- Lisowski A., *Tajemnica zawodowa asystenta rodziny*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, kwiecień 2016.
- Łangowska K., *Asystent rodziny jako nowa metoda pracy pomocy społecznej*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura – nowa metoda w pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MOPS w Gdyni, Gdynia 2010.
- Łangowska K., *Dobre praktyki w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gdyni na przykładzie asystentury rodzin*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2011.
- Malinowski J. A., *Role, funkcje i zdania asystenta rodzinnego*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki do wsparcia*, Wyd. Impuls, Kraków 2011.
- Matysiak-Błaszczak A., Ściupider M., *Poznańskie doświadczenia asystentury rodzinnej* [w:] M. Piorunek (red.), *Pomoc - wsparcie społeczne - poradnictwo : od teorii do praktyki*, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2010.
- Nowak I., *Asystentura rodziny z perspektywy praktyka*, „Praca Socjalna” 2012, nr 4.
- Poradnik asystenta rodziny*, www.mbcenter.pl
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2011 r. w sprawie szkoleń na asystenta rodziny*, Dz. U. 2011 Nr 272, poz. 1608.
- Rudnik M., *Asystentura rodzin realizowana w ośrodkach pomocy społecznej w Polsce*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura – nowa metoda w pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MOPS w Gdyni, Gdynia 2010.
- Sałustowicz P., *„Choroby wieku dziecięcego” procesu implementacji asysty rodzinnej - wstępna diagnoza*, „Praca Socjalna” 2013, nr 3.
- Sałustowicz P., *Czy warto inwestować w asystenturę rodzinną?*, „Praca Socjalna”, 2015, nr 6.
- Skuza Z., Żukowska B. *Asystent rodziny – kwalifikacje zawodowe?*, „Problemy Społeczne” 2010.
- Szarota Z., *Asystent rodziny : między interwencjonizmem państwa a społecznym opiekunstwem - konteksty edukacyjne*, „Edukacja” 2011, nr 4.
- Szpunar M. (red.), *Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej w kontekście projektu systemowego MOPS w Gdyni „Rodzina bliżej siebie”*, Wyd. MOPS w Gdyni, Gdynia 2011.
- Szpunar M. (red.), *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MOPS Gdynia, Gdynia 2010.
- Szpunar M., *Refleksja klienta pomocy społecznej w kontekście oddziaływań asystenta rodzin*, [w:] J. Szymanowska (red.), *Ewaluacja w pracy socjalnej. Badania, kształcenie, praktyka*, Wyd. Impuls, Kraków 2011.

- Szpunar M., *Asystent rodziny w opinii klientów pomocy społecznej w Gdyni - doniesienia z badań „Praca Socjalna”* 2012, nr 4.
- Szpunar M., *Charakterystyka rodzin z wieloma problemami*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wyd. MOPS Gdynia, Gdynia 2010.
- Szpunar M., *Szanse i zagrożenia dla asystentury rodzin w Polsce*, [w:] *Asystentura – nowa metoda w pomocy społecznej w Polsce*, M. Szpunar (red.), Wyd. MOPS w Gdyni, Gdynia 2010.
- Szpunar M., *Znaczenie asystentury rodzin i działań projektowych „Rodzina bliżej siebie” realizowanych w MOPS w Gdyni w recepcji jej beneficjentów*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny. Analiza efektywności specjalizacji pracy socjalnej*, Wyd. MOPS w Gdyni, Gdynia 2011.
- Świdarska M., *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, Wyd. Społecznej Akademii Nauk, Łódź 2013.
- Teczka dokumentacji pracy z rodziną*, Wyd. Forum, Poznań 2013/2014.
- Trojanowski P., Tworek I., Wawrzyniak-Kostrowicka M., *Asystent rodziny jako innowacyjny instrument pomocy na tle mechanizmów przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu rodzin*, Leader-Great Publishers Łódź 2012.
- Tworek I., *Praca asystenta rodziny w systemie pieczy zastępczej*, [w:] M. Makuch, J. Pluta (red.), *Rodzina w systemie wsparcia społecznego*, Wrocławskie Centrum Opieki i Wychowania, Wrocław 2015.
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*, Dz. U. 2011 Nr 149, poz. 887 z późn. zm.
- www.asystentrodziny.info вкладка – матеріали
- Zaraś-Wieczorek I., *Wnioski z rocznej pracy asystenta z rodzinami*, „Praca Socjalna” 2013, nr 6.
- Żukiewicz A. (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2011.
- Żukiewicz A., *Asystent rodzinny: profesja i pomoc. Odniesienia do etycznych aspektów integracji w życie rodzinne*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2011.
- Żukiewicz A. (red.), *Praca socjalna w służbie ludziom*, Wyd. Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2012.

СКОРОЧЕННЯ

Ще треба редагувати + Червоним виділив те, що пропоную викинути

АР	Асистент Родини
АТО	Анти-Терористична Операція
ВПО	Внутрішньо переміщена особа
Др габ	Габілітований Доктор
ГО	Громадська організація
ЗМІ	Засоби масової інформації
ІГ	Ініціативна група
КП	Комунальне підприємство
КЦ	Кризовий Центр
МБФ	Міжнародний благодійний фонд
МіО	Моніторинг і оцінка
МЗС	Міністерство Закордонних Справ
НУО	Неурядова / Громадська Організація
ОГС	Організації Громадянського Суспільства
ОМС	Органи місцевого самоврядування
ООС	Операція об'єднаних сил
ОТГ	Об'єднана територіальна громада
ПТСР	Посттравматичний синдром
РДА	Районна державна адміністрація
РР	Районна рада
СЖО	Складні життєві обставини
УГКЦ	Українська Греко-Католицька Церква
ФГД	Фокус-Групова Дискусія
ЦА	Цільова аудиторія
ЦГ	Цільова група
ЦПС	Центр Підтримки Сім'ї
ЦРГ	Центр розвитку громад
НУВ	ХАБ

ГЛОСАРІЙ

(почистити терміни, які для нас не актуальні)

Активізація – процес, спрямований на досягнення активності особистості та збереження цього стану, посилення діяльності. Активізувати – спонукати до активності.

Активізація громади – вмотивована активна участь окремих громадян та громадських організацій у вирішенні місцевих проблем, що мають негативний соціальний вплив. Активізація громади має на меті підвищення рівня поінформованості про потреби та проблеми на рівні громади, оволодіння навичками та технологіями вирішення цих проблем.

Асистування – це комплексна дія, яка полягає у супроводі зі збереженням професійних відносин.

Асистент Родини – це професія створена до роботи у сфері підтримки сім'ї. Основним завданням асистента є підтримка батьків у належному виконанні ними опікунсько-виховної функції та зміцнення умінь членів сім'ї у сфері пошуку вирішення життєвих труднощів.

Бенефіціар – набувач благодійної допомоги (фізична особа, неприбуткова організація або територіальна громада), що одержує допомогу від одного чи кількох благодійників.

Волонтер - з французької - доброволець.

Волонтерство – добровільна, активна, спільна або особиста участь громадян у житті громад з метою реалізації їх основних людських потреб та покращення якості життя, економічного і соціального розвитку.

Вразливість – це фактори, які підштовхують людей до ризикованої поведінки. Наприклад, особа, вразлива до ВІЛ, – це людина, яка є чутливою або нездатною захистити себе від серйозної шкоди або експлуатації, пов'язаної з ВІЛ-інфекцією.

Втручання – це особливий набір заходів та дій, що здійснюються проектом або надавачами послуг і виконуються на різних рівнях (індивідуальному рівні, на рівні малої або великої групи, на рівні спільноти).

Громада – будь-яка група людей, об'єднаних сталими стосунками для покращення самих себе та світу, в якому вони живуть.

Дияконія – соціальне служіння «при столах» потребуючим у Церкві (перевірити).

Евалюація – Оцінка на якомусь конкретному етапі програми доцільності/потрібності застосування і перспектив подальшого розвитку.

Інститут – сукупність норм та моделей поведінки, що зберігаються в часі та відповідають колективно значимим цілям. Інститути можуть бути реальними (уряд, школи, суди тощо) та абстрактними (закони, ринкова система, неписані соціальні правила у суспільстві, інститут шлюбу, сім'ї, грошей і т.п.)

Інституційний розвиток – це створення або зміцнення мережі організацій з метою генерування, розподілу і використання людських, матеріальних та фінансових ресурсів для досягнення певних цілей на стійкій основі.

Інтеграція (соціальна) – (лат. *integratio* - Відновлення, заповнення; лат. *integer* — Цілий) — прийняття індивіда іншими членами групи. Процес встановлення оптимальних зв'язків між відносно самостійними малозв'язаними між собою соціальними об'єктами (індивідуумами, групами, соціальними класами, державами) і подальше їх перетворення у єдину, цілісну систему, у якій узгоджені та взаємозалежні її частини на основі спільних цілей, інтересів.

Під соціальною інтеграцією розуміється залучення певної категорії людей в суспільство як повноправних його членів, що беруть активну участь у всіх сферах життєдіяльності. Також форми підтримки соціальною системою стійкості та рівноваги громадських відносин.

Інтересанти – зацікавлені особи, організації, потенційні партнери

Кейс-менеджер – Фахівець з соціальної роботи підходу «ведення випадку» («кейс-менеджменту»), який передбачає оцінювання потреб конкретних потребуючих, направлення до відповідних надавачів послуг і контроль за процесом їх надання.

Мобілізація громади – об'єднання засобів і ресурсів громади, міжгалузеве та міжсекторальне співробітництво у вирішенні конкретних проблем конкретної громади.

НУО – неурядові / громадські організації.

Організація – сукупність людей або груп, які намагаються досягти однієї або декількох заздалегідь встановлених цілей відповідно до узгоджених правил та процедур.

Потенціал – здатність окремих осіб та організацій до дієвої, ефективної та сталої реалізації своїх ресурсів.

Польська Допомога – програма польської співпраці у сфері розвитку Міністерства Закордонних Справ Республіки Польща (www.polishaid.gov.pl)

Проект – це сукупність спланованих та взаємозалежних дій, спрямованих на створення унікального продукту або рішення унікальної проблеми. Модель його функціонування називається «життєвим циклом» проекту.

Просоціальність – це переконання та діяльність сім'ї, що виражають відкритість на потреби осіб, котрі не належать до сімейного кола, а також здатність бути включеними у громадське життя й активно впливати на вирішення соціальних проблем, при цьому не пошкоджуючи функціонування сім'ї чи її внутрішню єдність.

Просоціальні сім'ї – це ті, які мають активні соціальні стосунки, які діляться своїми ресурсами (не тільки матеріальними), які приймають когось у своє лоно (і тут прикладом є прийомні сім'ї); сім'ї, в яких кілька членів беруть участь у різних об'єднаннях; волонтерять, а також навчають своїх дітей бути небайдужими до того, що відбувається навколо них.

Процес – це набір дій, що повторюється багаторазово, з постійними зовнішніми умовами та заздалегідь визначеним кінцевим результатом.

Робота у громаді – процес розвитку як колективного так і індивідуального досвіду. Мета такого процесу – робота з членами громади задля колективного з'ясування ними своїх потреб і проблем, визначення та досягнення цілей демократичним шляхом, поважаючи потреби та права інших.

Розвиток – позитивні зміни, у тому числі соціальні, за допомогою яких громада набуває більш комплексного характеру, підвищує свої колективні можливості, зміцнює свій потенціал для вирішення проблем і змінює якість своєї організації.

Розвиток громади – плановий розвиток усіх аспектів громадського добробуту (економічного, соціального, екологічного та культурного). Це – процес, за допомогою якого члени громади об'єднуються для реалізації спільних заходів та вироблення власних рішень щодо розв'язання спільних проблем, з якими вони стикаються.

Складні життєві обставини (СЖО) - обставини, виявлені за результатами оцінки потреб, внаслідок яких сім'ї (особи) не можуть самотійно піклуватися про особисте/сімейне життя та брати участь у суспільному житті;

Соціальна політика – політика держави та інших інститутів суспільства, об'єктом якої є соціальна сфера та соціальні відносини груп людей як елементів соціуму в ім'я задоволення та стимулювання їх життєвих потреб, пом'якшення негативних впливів соціального середовища.

Соціальна робота у громаді – локальний рівень соціальної роботи, що здійснюється шляхом використання різноманітних підходів, форм і методів, наявних у сучасній соціальній практиці. Соціальна робота забезпечується діяльністю державних та неурядових організацій, що надають соціальні послуги.

Соціальна сфера – система зв'язків і відносин між елементами соціуму з приводу їх соціального статусу, рівності або нерівності у суспільстві.

Соціальний контракт – базовий консенсус (згода) щодо загальних цінностей, прийнятних у суспільстві.

Соціальний супровід – вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

Сталий розвиток – це такий розвиток суспільства, який задовольняє потреби сучасності, не ставлячи під загрозу здатність наступних поколінь задовольняти свої власні потреби (За матеріалами Конференції ООН з навколишнього середовища і розвитку 1992 р.).

Субсидіарність – законодавче врегулювання взаємодії державних та недержавних структур, що передбачає перевагу громадських інститутів над державними у фінансуванні соціальної сфери. Держава шукає в громадському секторі виконавців соціальних програм і

лише за їх відсутності створює державні установи. За наявності кількох громадських організацій, вони виборюють право на фінансування соціальних програм на конкурсній основі.

Тьютор (від англ. *tutor*) – інші назви: тьютор, наставник. Точного перекладу та визначення в українській мові не має. Найбільш вдале окреслення в контексті інтеграції та соціального супроводу: тьютор, - це людина, задіяна для навчання іншого у конкретній галузі, особливо як приватний, особистий викладач.

Фасилітація (від англ. *facilitation* – допомога, полегшення, сприяння) – це організація процесу колективного розв'язання проблем у групі, який керується *фасилітатором* (ведучим, керівником). Це одночасно процес та сукупність навичок, які дозволяють ефективно організовувати обговорення складної проблеми без втрат часу та за короткий термін виконати усі заплановані дії із максимальним залученням учасників процесу.

Фокус-Групова Дискусія - якісний метод соціального дослідження, групове інтерв'ю, організоване у вигляді розмови кількох респондентів, зазвичай 6—12 осіб, на задану інтерв'юером-модератором тему. На відміну від класичних інтерв'ю комунікація відбувається переважно між самими респондентами, а модератор лише направляє розмову в потрібне русло. Метод дозволяє розкрити мотивацію людей, побачити варіанти сприйняття/ставлення до проблеми тощо.

ХАБ - «маточина», у переносному сенсі «центр діяльності». В загальному значенні, - вузол якоїсь мережі, місце зустрічі, творення мережі контактів і співпраці.

Примітка про авторів

Ізабела Красейко – педагог, професор Гуманітарно-природничого університету ім. Яна Длугоша у Ченстохові (Польща). Також працює як керівник асистентів родини у центрах соціальної допомоги і громадських організаціях.

Дослідниця асистування родини й авторка численних наукових робіт на цю тему. Голова Загальнопольської асоціації асистентів родини. Заміжня, мати двох дітей.

Оксана Іванкова-Стецюк – доктор соціологічних наук, провідний науковий співробітник відділу етнології сучасності Інституту народознавства НАН України у Львові. Багаторічний експерт проектів МБФ «Карітас України» (інтеграція, миробудування, міграції) та куратор соціально-мистецьких проектів, а також інших громадських організацій.

Анастасія Таранова – фахівець з соціології, фізична особа-підприємець (у т.ч. моніторинг і оцінювання соціальних проектів), громадська активістка.

Максим Бондаренко – родинознавець, вихователь до життя в родині, магістр наук про сім'ю. Автор та координатор інтеграційних Центрів Підтримки Сімей при Карітасі України та «Осередку Відповідального Батьківства» у Львівській Архиєпархії УГКЦ. Автор книг на тему батьківства. Перший в Україні сертифікований тренер Ініціативи Тато.нет. Одружений, батько шістьох дітей.

Науковий Рецензент – Юрій Пелех....