

Syomkina I. S. The individualization of work as a condition of effective activity CSSFCY with troubled families

The article develops the idea of socially-pedagogical activities of CSSFCY focused on a personalised work with each definite troubled family, on principles of variative and programme-oriented approaches. The process of personalising bases on personal features and qualities of the family, namely its social orientation, valuable features, the vital plans (prospects), dominating motives of life-sustaining activity, basic principles, perception of problems and availability for changes and so forth. The matter of variative and programme-oriented approaches concerning the organization of work of CSSFCY with troubled families is fully developed.

Key words: troubled family, socially-pedagogical work, personalised work, variative approach, programme-oriented approach.

Стаття надійшла до редакції 23.08.2012 р.

Прийнято до друку 26.10.2012 р.

УДК 37.013.42:364.632-055.2

С. В. Тунтуєва

**ИНДИВИДУАЛЬНІ ФОРМИ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ
РОБОТИ З ЖІНКАМИ, ПОСТРАЖДАЛИМИ
ВІД НАСИЛЬСТВА В СІМ'Ї**

Насильство в сім'ї щодо жінок негативно впливає на їхнє фізичне й психологічне самопочуття, віддзеркалюється на репродуктивному здоров'ї, заважає можливості самореалізуватися, забезпечити власну фінансову незалежність. З огляду на це, соціальна педагогіка є одним із засобів створення відповідних умов, за яких жінка, постраждала від насильства в сім'ї, зможе усвідомити насильство в сім'ї як проблему, зрозуміти його наслідки для неї особисто та суспільства в цілому, дізнатися про органи та служби, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї та захистити власні права й інтереси. З огляду на це залишається актуальним питання пошуку ефективних форм і методів соціально-педагогічної роботи з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї.

Аналіз наукових робіт за напрямом надання різних видів допомоги жінкам, постраждалим від насильства в сім'ї, показує, що в роботах Г. Лактіонової [3] та І. Трубавіної [4] окреслені можливості застосування соціально-педагогічної реабілітації для категорії жінок, постраждалих від насильства в сім'ї; в доробках І. Грабської [1], О. Кочемировської [2], С. Фролової [6], О. Савчук [5] представлені особливості надання

психологічної допомоги у межах проведення реабілітаційних заходів щодо постраждалих від насильства в сім'ї жінок.

Вивчення умов діяльності та нормативно-правових документів, регламентуючих роботу центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та Луганського обласного центру роботи з жінками, дозволяє використовувати їхні можливості та повноваження у зазначеній сфері для проведення індивідуальної консультативної роботи з постраждалими від насильства в сім'ї жінками (консультування, ведення випадку).

Консультування як форма надання інформаційно-просвітницьких послуг широко використовувалась нами під час роботи в усіх зазначених вище установах з метою створення умов для свідомого прийняття жінкою, постраждалою від насильства в сім'ї, рішення про подолання/запобігання ситуації насильства в сім'ї. Переважно консультування здійснюється у формі відповіді на запит постраждалої від насильства в сім'ї жінки з використанням таких форм як інтерв'ю, бесіда та обговорення. Для встановлення першого контакту, перша консультація та подальше консультування постраждалих від насильства в сім'ї жінок, відбуваються наодинці з соціальним працівником, за умови відсутності особи, яка вчинила насильство в сім'ї щодо жінки, та інших осіб, які могли б негативно впливати на стан жінки під час консультування. Логіка проведення першої консультації вибудовується на основі запитань, які містяться в опитувальнику О. Кочемировської та А. Ходоренка, розробленому для соціальних працівників.

Технологічно процес консультування жінки, постраждалої від насильства в сім'ї, яка вперше звернулася по допомогу, вибудовується у декілька етапів. На першому етапі соціальний працівник встановлює контакт із жінкою засобами проведення інтерв'ю. Питання, які ставляться на першому етапі, переважно стосуються біографічних даних жінки, її соціального статусу (ім'я, місце проживання, вік, освіта, працевлаштованість, наявність сім'ї, наявність дітей). На другому – визначається проблема, яка спонукала жінку звернутися по допомогу. Часто, емоційний стан жінки заважає їй розпочати розмову першою, і тоді на допомогу приходить соціальний працівник, який ставить допоміжні питання: «Розкажіть, про що Ви хотіли зі мною поговорити?», «Я Вас уважно слухаю...», «Що викликало Ваше занепокоєння та стурбованість?»). На цьому етапі важливо уважно вислуховувати жінку, бо іноді, соціальний працівник стає першою людиною, яка дізнається про те, що відбувається з жінкою в родині, і вона потребує того, щоб хтось її вислухав і зрозумів. Підсумовуючи вислухану розповідь, соціальний працівник, стисло викладає сутність проблеми, з якою звернулася жінка, розпочинаючи фразу: «Якщо я Вас вірно зрозуміла, то...». На цьому етапі в процесі бесіди можливе уточнення соціальним працівником деяких моментів, які здалися незрозумілими чи випущеними жінкою в процесі розповіді. На третьому етапі засобами обговорення відбувається спільний пошук варіантів вирішення проблеми, спричиненої ситуацією

насильства над жінкою. Залежно від стану загострення ситуації, жінці пропонується: тимчасовий притулок, можливість звернутися по допомогу до правоохоронних органів, отримати юридичну консультацію щодо захисту власних прав, психологічну допомогу тощо. Четвертий етап можна назвати переломним етапом, бо жінка має самостійно прийняти рішення про подальше вирішення проблемної ситуації. Іноді цей етап є останнім в процесі консультування, бо жінка може сказати: «Мені треба все зважити й подумати...». Як правило, соціальний працівник не перешкоджає такому перебігу подій, бо це рішення клієнта. На якийсь час жінка зникає, а потім, після чергового випадку насильства в сім'ї повертається, знову потребуючи підтримки. Основна проблема роботи з постраждалими від насильства в сім'ї жінками на цьому етапі – страх прийняття ними рішення щодо подальшого перебігу подій. Іноді процес консультування затягується на декілька місяців.

У разі, коли постраждала від насильства в сім'ї жінка обирає найбільш прийнятний для неї із запропонованих шляхів вирішення проблеми, спільно із соціальним працівником обговорюється процес реалізації обраного шляху за умови дотримання зобов'язань, взятих на себе обома сторонами. Останнім є етап оцінки результатів спільної діяльності жінки, постраждалої від насильства в сім'ї, та соціального працівника.

Практика роботи свідчить, що більшість жінок, які звертаються по допомогу, роками живуть в ситуації насильства в сім'ї і не виявляють готовності глибоко аналізувати ситуацію, в якій опинилися, активно працювати над подоланням наслідків хронічного стресу, переглядати власні погляди на своє життя та місце й роль у ньому, оскільки травматичні симптоми вже стали їх особистісними характеристиками, а насильство в сім'ї частиною життя. У разі, якщо жінка погоджується на отримання подальших консультацій, наступна зустріч присвячується розгляду видів та форм насильства в сім'ї, циклів його розвитку, наслідків застосування насильства в сім'ї на фізіологічному та психологічному рівнях як для постраждалої, так і для особи, яка вчиняє насильство в сім'ї. З огляду на отриману інформацію, соціальний працівник спільно з жінкою обговорюють алгоритм дій щодо попередження наступних актів насильства. Під час складання алгоритму з'ясовуються такі питання: чи є безпечне місце, де жінка (іноді разом із дітьми) може сховатися у випадку повторення ситуації насильства в сім'ї (сусіди, родичі, друзі, центр соціально-психологічної допомоги, лікарня); якщо насильство в сім'ї має повторювальний характер, які речі потрібно у таких випадках приготувати і де зберігати (документи, гроші, речі першої необхідності); які організації мають надавати екстрену допомогу у випадках насильства в сім'ї (номери телефонів чергової частини відділу внутрішніх справ, швидкої допомоги тощо). Важливим є обговорення з постраждалою жінкою основних ознак поведінки чоловіка (чи партнера), які свідчать про наближення ситуації насильства, та особисті реакції, які відбуваються в жінки, коли вона відчуває його наближення. Таке

обговорення допомагає побудувати на майбутнє алгоритм дій щодо уникнення жінкою ситуації насильства в сім'ї шляхом переведення ситуації наближення насильства в інше русло чи шляхом порятунку.

Разом із тим, практика застосування консультації центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді як форми соціально-педагогічної діяльності показує, що більшість клієнтів (у тому числі й жінок, які страждають від насильства в сім'ї) налаштовані на вирішення проблеми «тут і зараз», не розраховуючи на тривале (багатоетапне) спілкування з консультантом. Отже, консультація частіше обмежується трьома етапами: встановлення контакту – дослідження проблеми – пошук варіантів вирішення проблемної ситуації й триває не більше години. Консультант виступає в ролі не лише «уважного, розуміючого та співчуваючого співрозмовника», а в процесі розмови надає допомогу клієнтові у вирішенні проблемних питань.

Телефонне консультування як дистанційна форма консультування жінок, постраждалих від насильства в сім'ї, застосовується в діяльності міських і районних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, центру роботи з жінками.

Перевагами телефонного консультування є анонімність; можливість отримати консультативну допомогу у будь-який час; прихованість психотерапевтичного характеру телефонної допомоги, що в більшості жінок підвищує відчуття безпеки та самооцінку; можливість перервати контакт у будь-який момент є привабливою для осіб, яким важлива психологічна безпека; ефект обмеженої комунікації досягається завдяки тому, що спілкування відбувається за єдиними акустичним каналом, підсилюючи вербалізацію пережитої ситуації, емоційного стану, планів, намірів, сприяє ефективному реагуванню, ослаблює почуття тривоги; «ефект довіри» досягається завдяки відчуттю близькості голосів співрозмовників. За свідченням фахівців, які проводять телефонні консультації для постраждалих від насильства в сім'ї жінок, перший контакт з жінкою, як правило, відбувається по телефону, в процесі телефонного спілкування жінка запрошується на стаціонарну консультацію.

Ведення випадку жінки, постраждалої від насильства в сім'ї, застосовується в процесі соціально-педагогічної реабілітації як метод соціальної роботи, який дозволяє оцінити ступінь проблеми, надати необхідну індивідуальну підтримку та дієву допомогу.

На етапі *визначення проблеми* відбувається безпосереднє звернення постраждалої від насильства в сім'ї жінки до фахівця із соціальної роботи. В процесі спілкування відбувається збір первинної інформації про жінку: ім'я, вік, стать, сімейне становище, наявність дітей, члени родини, місце проживання; освіта, працевлаштованість, рівень зайнятості; стан здоров'я тощо. Перехід до основної теми розмови фахівець починає зі слів: «Розкажіть, будь ласка, чим Ви схвилювані...». Під час розповіді, фахівець уважно слухає, не перебиває, робить нотатки та спостерігає за поведінкою жінки. Коли розповідь закінчується,

фахівець коротко резюмує почуте та, використовуючи різноманітні запитання, намагається з'ясувати, що саме турбує жінку в ситуації насильства в сім'ї; яким чином ситуація насильства в сім'ї жінки впливає на її життя взагалі; наскільки сама жінка усвідомлює насильство в сім'ї як проблему; передумови виникнення ситуації насильства в сім'ї щодо жінки; кого ще, крім жінки, стосується ця ситуація; які додаткові ресурси необхідно залучити і яких зусиль докласти самій жінці для виходу із ситуації насильства або його мінімального впливу; чого очікує сама жінка від спілкування із фахівцем і до яких дій вона готова. Отримання відповідей на ці питання дозволяє спільними зусиллями сформулювати основну проблему та перейти до наступного етапу.

Етап визначення, обговорення й планування подальших кроків виявляється найважчим, оскільки відбувається обговорення можливостей (реальних і наявних ресурсів) обох сторін, залучення яких дозволить вирішити проблему, із якою жінка, постраждала від насильства в сім'ї, звернулася по допомогу. Як правило, на цьому етапі планується залучення фахівців інших галузей (юристи, правоохоронці, психологи, медичні працівники, працівники центру зайнятості), чия допомога є необхідною й дієвою. Відповідно до узгоджених обома сторонами кроків складається план-графік реалізації запланованих заходів, який узгоджується підписами обох сторін. Обидві сторони обмінюються контактними телефонами, що сприяє процесу обміну інформацією.

Реалізація запланованих заходів відбувається відповідно до узгодженого сторонами плану-графіку. На цьому етапі жінка, постраждала від насильства в сім'ї, відвідує зустрічі й консультації, заплановані для неї фахівцем із соціальної роботи у державних закладах і недержавних організаціях. Домовляючись про зустрічі в певних організаціях, фахівець надає постраждалій від насильства в сім'ї жінці вичерпну інформацію про: місце знаходження організації/адресу, транспорт, яким до нього можна дістатися, номер кабінету, посаду, прізвище, ім'я та по-батькові фахівця, що має надати консультацію/допомогу. В свою чергу, фахівець із соціальної роботи, на цьому етапі виконує посередницьку функцію, представляючи інтереси жінки, постраждалої від насильства в сім'ї, в організаціях і установах. За домовленістю, після кожної запланованої зустрічі, яку відвідує постраждала жінка, вона повідомляє фахівця із соціальної роботи про результат.

Етап *моніторингу* здійснюється завдяки постійній підтримці зв'язку між жінкою та фахівцем із соціальної роботи. Така взаємна поінформованість обох сторін надає можливість не втративши часу, скорегувати дії кожного учасника процесу ведення випадку на будь-якому етапі.

Загальна оцінка результату відбувається спільно жінкою, постраждалою від насильства в сім'ї та фахівцем із соціальної роботи. Проводиться аналіз відповідності проблеми, з якою жінка звернулася по допомогу, результатам, які отримали в процесі роботи над випадком, ще

раз проговорюються вжиті заходи та ресурси, які були залучені для досягнення мети. На цьому етапі фахівець акцентує увагу на тому, які ресурси жінка задіяла для вирішення поставленої мети, щоб підкреслити її здатність до вирішення проблем самостійно. У разі, якщо жінка, постраждала від насильства в сім'ї, залишається задоволеною результатом спільної роботи, процес ведення випадку припиняється.

Практика здійснення соціально-педагогічної роботи з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї, свідчить, що найважчими, проте найкоротшими в часі, виявляються випадки, коли по допомогу до фахівця із соціальної роботи звертаються близькі родичі жінок, постраждалих від насильства в сім'ї (батьки, сестри), оскільки самі жінки відмовлялись особисто звертатись по допомогу і вносити будь-які зміни у власне життя та життя своїх родин. Такі звернення, на першому етапі, коли відбувається з'ясування основної проблеми, переважно переадресовуються до органів внутрішніх справ за місцем проживання.

Список використаної літератури

- 1. Грабська І. А.** Насильство у подружніх стосунках: зарубіжний досвід досліджень та консультування / І. А. Грабська // Практична психологія та соціальна робота. – 1998. – № 9-10. – С. 20 – 25.
- 2. Кочемировська О.** Можливості виявлення та попередження насильства в сім'ї: основні поняття. Посібник для соціальних працівників / О. О. Кочемировська. – Харків : НТМТ, 2008. – 44 с.
- 3. Лактіонова Г. М.** Соціально-педагогічна робота з жіночою молоддю у великому місті: теоретико-методичні основи: [Моногр.] / Г. М. Лактіонова. – К. : Укр. центр духовної культури, 1998. – 326 с.
- 4. Трубавіна І. М.** Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю : навч. посіб. / І. М. Трубавіна. – К. : ДЦССМ, 2002. – 132 с.
- 5. Савчук О.** Стратегії роботи зі співзалежними жінками, які зазнають насильства в сім'ї / О. Савчук // Практична психологія та соціальна робота. – № 4. – 2003. – С. 51 – 60.
- 6. Фролова С. В.** Психологія и психотерапия психотравмирующих состояний у женщин, переживших насилие в семье / С. В. Фролова // Журнал прикладной психологии. Клиническая психология. – 2004. – № 4-5. – С. 58 – 63.

Тунтуєва С. В. Індивідуальні форми соціально-педагогічної роботи з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї

У статті розглядаються можливості реалізації повноважень центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, а також обласного центру роботи з жінками, щодо здійснення індивідуальної консультативної роботи з жінками, постраждалими від насильства в сім'ї (консультування, ведення випадку). Представлена змістовна характеристика етапів проведення індивідуальної та телефонної консультації із жінкою, постраждалою від насильства в сім'ї; описані складові методу ведення випадку.

Ключові слова: жінки, постраждалі від насильства в сім'ї, індивідуальні методи, консультування, ведення випадку.

Тунтуева С. В. Индивидуальные формы социально-педагогической работы с женщинами, пострадавшими от насилия в семье

В статье рассматриваются возможности реализации полномочий центров социальных служб для семьи, детей и молодежи, а также областного центра работы с женщинами, связанных с осуществлением индивидуальной консультативной работы с женщинами, пострадавшими от насилия в семье (консультирование, ведение случая). Представлена содержательная характеристика этапов проведения индивидуальной и телефонной консультации женщины, пострадавшей от насилия в семье; описаны составляющие метода ведения случая.

Ключевые слова: женщины, пострадавшие от насилия в семье, индивидуальные методы, консультирование, ведение случая.

Tuntuyeva S. Individual forms of social and pedagogical work with women victims of domestic violence

The article considers the possibility of implementing of powers centers of social services for families, children and youth, as well the regional center of the women related to the exercise of individual counseling work with women victims of domestic violence (counseling, case management). Presented substantial description of the stages of the individual and telephone counseling to women victims of domestic violence, describes the components of the method of case management.

Key words: women victims of domestic violence, individual methods, counseling, case management.

Стаття надійшла до редакції 20.08.2012 р.

Прийнято до друку 26.10.2012 р.