

УДК 364-781.72:17.023.32

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5>

**Іванна КУЛИК**

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, вул. Шевченка, 57, Івано-Франківськ, Україна, 76018

**ORCID:** 0000-0001-5947-5180

**DOI:** <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5>

**Бібліографічний опис статті:** Кулик, І. (2022). Особливості консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах. *Ввічливість. Humanitas*, 3, 33–37, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5>

## ОСОБЛИВОСТІ КОНСУЛЬТУВАННЯ СІМЕЙ, ЩО ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

У статті висвітлюються особливості консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах. Автор розкриває теоретичні та практичні засади консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Соціальну послугу консультування автор визначає як складову професійної діяльності у галузі соціальної роботи. Розкриває поняття консультування, яке визначає як стратегію, технологію та метод професійної допомоги. Аналізує поняття складні життєві обставини, визначає суть і зміст поняття сім'я, що перебуває у складних життєвих обставинах. Наводить типологію сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах. Виділяє причини виникнення складних життєвих обставин.

Відповідно до Державного стандарту консультування визначає види, методи та форми консультування. Види консультування: інформаційно-мотиваційне; орієнтоване на вирішення завдання; за принципом «рівний – рівному»; психологічне; кризове. Методи консультування: індивідуальне; групове; сімейне. Форми консультування: контактне (віч-на-віч); дистанційне (телефонне, он-лайн).

Розкриває етапи консультування: початковий (оцінка проблеми, складання плану консультування), основний (безпосередньо етап консультування та здійснення підтримки сім'ї, що перебуває у складних життєвих обставинах), завершальний (висновок про результат роботи, оцінка ефективності проведених заходів).

Особливий акцент автор робить на встановленні та підтримці контакту з сім'єю, що перебуває у складних життєвих обставинах. Наголошує на щирості, теплоті, емпатії, повазі, підтримці з боку консультанта і передачі настанов сім'ї, що перебуває у складних життєвих обставинах.

**Ключові слова:** консультування, соціальна послуга консультування, складні життєві обставини, сім'я, що перебуває у складних життєвих обставинах, консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

**Іванна KULYK**

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Social Pedagogy and Social Work, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University, 57 Shevchenko str., Ivano-Frankivsk, Ukraine, 76018

**ORCID:** 0000-0001-5947-5180

**DOI:** <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5>

**To cite this article:** Kulyk, I. (2022). Osoblyvosti konsultuvannia simej, shcho perebuvaiut u skladnykh zhyttievnykh obstavynakh [The specific nature of consulting families in difficult life circumstances]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 3, 33–37, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5>

## THE SPECIFIC NATURE OF CONSULTING FAMILIES IN DIFFICULT LIFE CIRCUMSTANCES

The article highlights the specific nature of consulting families in difficult life circumstances. The author reveals the theoretical and practical foundations of consulting families in difficult life circumstances.

The author defines a social consulting service as a component of professional activity in the field of social work. The author also reveals the concept of consulting, which defines both the strategy, the technology and the method of professional

assistance. The author analyses the concept of difficult life circumstances, determines the essence and content of the concept of family in difficult life circumstances. She provides a typology of families in difficult life circumstances. She highlights the causes of difficult life circumstances.

In accordance with the State Standard of Consulting, she defines the types, methods and forms of consulting. There are the following types of consulting: informational and motivational; problem-oriented; peer-to-peer; psychological; crisis. The methods of consulting include individual, group, and family consulting. There are the following forms of consulting: contact (face-to-face); remote (telephone, online).

The author reveals the following stages of consulting: initial (problem assessment, drawing up a consulting plan), main (the stage of consulting itself and providing support to a family in difficult life circumstances), final (conclusion on the result of work, assessment of the effectiveness of the activities carried out).

The author places special emphasis on establishing and maintaining contact with a family in difficult life circumstances. She emphasizes the sincerity, warmth, empathy, respect, support given by the consultant and the transfer of instructions to the family in the difficult life circumstances.

**Key words:** consulting, social services, difficult life circumstances, family in difficult life circumstances, consulting families in difficult life circumstances.

**Актуальність проблеми.** Ситуація, яку переживає Україна, виходить за межі звичайного нормального людського досвіду. Вона спричинила значне порушення життєдіяльності людей, шкоду їх здоров'ю, великі людські втрати, значні матеріальні збитки тощо. Все це вкрай негативно позначається на кожній родині, особливо спостерігається тенденція збільшення кількості сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Сім'я є основним інститутом соціалізації дитини. В сім'ї дитина розпочинає свій шлях становлення особистості, щоб у майбутньому стати гідним громадянином нашої держави, повноцінною частиною суспільства.

На жаль, зараз інститут сім'ї знаходиться в гострому кризовому стані. У суспільстві спостерігаються кризові явища, негативні тенденції зростання неблагополучних та неповних сімей, збільшення кількості розлучень, зменшення народжуваності, сімейне неблагополуччя, поширюється дитяча бездоглядність. Зовнішні та внутрішні фактори впливають за різке зростання сімей у складних життєвих обставинах. Соціальна робота із такими сім'ями стає все більш актуальною.

Таким чином, головним завданням соціальних інституцій є збереження сім'ї як повноцінної ланки суспільства. Фахівці соціальних служб повинні вчасно виявляти ознаки складних життєвих обставин, вміти володіти необхідними технологіями соціальної роботи з даною категорією клієнтів, здійснювати оперативну роботу з надання якісних соціальних послуг для цих сімей, щоб вони змогли якнайшвидше подолати труднощі. Дуже важливо, щоб сім'я змогла повноцінно функціонувати без сторонньої допомоги. В цьому плані надзвичайно важливу

роль відіграє соціальна послуга консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження окремих теоретико-методологічних засад консультативної діяльності висвітлені у працях Б. Гершунського, А. Пригожина, М. Поташнік; питання психоконсультування розглянуто у дослідженнях Ю. Альшиної, О. Бодальова, Р. Кочюнас, Л. Петровської, В. Століна.

Особливості соціальної роботи з сім'ями, що перебувають у складних життєвих обставинах розкрито в працях О. Безпалько, І. Трубавіної, Т. Семигіної, М. Буянова, І. Звереві, Г. Козубовської та ін.

Разом з тим теоретичні та практичні засади консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах залишаються малодослідженими в нашій країні.

**Мета статті** полягає у розкритті особливостей консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах.

**Виклад основного матеріалу.** Консультування визначається як технологія та метод професійної соціальної допомоги. Зміст поняття «консультування» включає особливий вид відносин між соціальним працівником і клієнтом.

Консультування як соціальна послуга з'явилася у відповідь на потреби клієнтів у яких виникають певні труднощі вирішення особистісних проблем, розвитку дитини, сімейних конфліктів і т.ін. Не завжди людина самотужки може самостійно справитись з проблемами, не здатна усвідомити причини своїх проблем та віднайти оптимальні шляхи їх розв'язання. Найчастіше сім'я не здатна виконувати свої функції через складні життєві обставини.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» (Закон України, 2021), складні життєві обставини – це такі обставини, які порушують нормальну життєдіяльність людини, наслідки яких вона не здатна подолати самостійно (проблеми зі здоров'ям, інвалідність, низьке матеріальне забезпечення, безпритульність, бездоглядність, сирітство, будь-які види насильства, сімейні конфлікти, соціальне неблагополуччя, різні види психологічних розладів, природні катаклізми та надзвичайні ситуації).

За визначенням, сім'я, що знаходиться у складних життєвих обставинах – це сім'я, яка не може здійснювати свої виховні функції через виникнення таких труднощів, що порушують нормальні життєві процеси одного або більше членів сім'ї, наслідки яких вони не можуть подолати без втручання сторонніх осіб (Закон України, 2021).

За даними наукових досліджень такі сім'ї можна поділити на:

- сім'ї, проблеми яких пов'язані з виникненням матеріальних труднощів, таких як безробіття, необхідність медичної допомоги, відсутність постійного місця проживання. Це стосується насамперед таких сімей: багатодітні, малозабезпечені, неповні (відсутність одного із батьків), сім'ї, де один з членів втратив працездатність внаслідок хвороби чи травми.

- сім'ї, у яких спостерігаються труднощі через юридичні проблеми (відсутність обізнаності про свої права та обов'язки, юридична неграмотність, нестача коштів на відновлення документів).

- сім'ї, труднощі яких пов'язані з виникненням психологічних проблем (розлучення батьків, складний перехідний вік дитини, сімейне насильство, бездоглядність, постійні сімейні конфлікти) (Мороз, 2008, с. 13).

Слід зазначити, що причини виникнення складних життєвих обставин можуть бути досить різноманітними. Серед них можна виділити наступні:

- сімейне насильство, експлуатація дитячої праці, втягнення дитини у жебракування та іншу незаконну діяльність, залучення дитини до вживання алкоголю та наркотиків;

- схильність одного або декілька членів сім'ї до девіантної поведінки (асоціальної, аморальної, деструктивної, кримінальної, суїцидальної);

- жорстоке поводження з дітьми (бездоглядність, недбале виконання батьківських

- обов'язків, насильство над дітьми, свідоме залишення дитини у небезпечних обставинах);

- несприятливі житлові умови сім'ї, житло знаходиться у незадовільному чи аварійному стані та не відповідає державним вимогам;

- знаходження дитини в екстремальній ситуації (в зоні бойових дій, воєнних конфліктів, надзвичайних природних катастроф, аварій тощо);

- дитина залишилась без батьківського піклування внаслідок проблем зі здоров'ям одного з батьків, їхнього ув'язнення чи зникнення безвісти (Кияниця, 2017, с. 22).

Варто зазначити, що у соціальній роботі із сім'ями, що перебувають у складних життєвих обставинах важливим етапом є вчасне виявлення таких сімей та надання кваліфікованої консультації щодо подолання складних життєвих обставин.

Державним стандартом консультування визначено вимоги до змісту, обсягу, якості, умов та порядку надання соціальної послуги консультування для суб'єктів різної форми власності та господарювання, що надають послуги.

Згідно із цим стандартом, соціальна послуга консультування – це комплекс заходів, що здійснюються протягом робочого дня суб'єкта, який надає соціальні послуги, і спрямовані на створення умов для розвитку соціальної компетентності осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, допомогу в їх подоланні проблем (Державний стандарт соціальної послуги консультування, 2015).

Державний стандарт соціальної послуги консультування визначає види, методи та форми консультування (Державний стандарт соціальної послуги консультування, 2015).

- види консультування: інформаційно-мотиваційне; орієнтоване на вирішення завдання; за принципом «рівний-рівному»; психологічне; кризове;

- методи консультування: індивідуальне; групове; сімейне;

- форми консультування: контактне (віч-на-віч); дистанційне (телефонне, он-лайн).

Відповідно до Закону різні види соціальних послуг мають право надавати центри соціальних служб, інтернатні заклади, центри реабілітації, місцеві центри соціального обслуговування населення, заклади тимчасового або постійного перебування, благодійні організації, релігійні установи, фізичні особи на підставі ліцензії (Тимошко, 2011, с. 18).

Однією з таких послуг є послуга консультування – допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу із складної життєвої ситуації; психологічне консультування; сприяння в отриманні правової допомоги (Закон України, 2021).

Консультування доцільно використовувати на початковому етапі зародження проблеми, для своєчасного її усунення та мінімізації негативних наслідків. Зокрема, ця послуга допомагає клієнту усвідомити та проаналізувати виникнення складних обставин, знайти шляхи подолання цих труднощів (Кияниця, 2017, с. 81).

Консультування буде ефективним лише тоді, коли соціальний працівник відповідально виконує свої обов'язки, враховує всі особливості ситуації та комплексно надає соціальні послуги, щоб якнайшвидше допомогти сім'ї впоратись з труднощами.

Розрізняють такі три етапи консультування: початковий (оцінка проблеми, складання плану консультування), основний (безпосередньо етап консультування та здійснення підтримки сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах), завершальний (висновок про результат роботи, оцінка ефективності проведених заходів).

Під час консультативної бесіди сім'я, яка перебуває у складних життєвих обставинах розповідає про ситуацію, яка трапилась з нею, про свої почуття та переживання. Ситуація починає бути зрозумілою, коли людина за допомогою консультанта починає усвідомлювати свою проблему і шукати спільні шляхи для її вирішення.

Головним завданням соціального працівника надаючи соціальну послугу консультування є створення комфортних умов для розкриття клієнтом своєї проблеми. Позитивним результатом буде визначення ситуації, розуміння себе, своєї сім'ї, своїх помилок та прагнення до позитивних змін у житті.

Консультативна робота з сім'ями, які перебувають у складних життєвих ситуаціях має свою специфіку та особливості. Консультування сім'ї, що перебуває у складних життєвих розпочинається з встановлення та підтримання контакту з нею. Контакт – це дотик, поєднання. Це зв'язок між людьми, який забезпечує мож-

ливість взаєморозуміння і взаємовпливу. Це один з основних етапів консультування, який забезпечує довіру та відвертість людини, яка перебуває у складних життєвих ситуаціях.

Консультативний контакт складає сутність процесу консультування. Особливо наголошується щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка з боку консультанта і «передача» настанов клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на інші стосунки.

Щирість – один із найважливіших елементів створення психологічного клімату. Щирості не можна навчитися, однак консультант повинен уміти поводитися з клієнтами так, щоб вони сприйняли входження у свій внутрішній світ як підтримку, а не як погрозу.

У випадку, коли така сім'я не іде на контакт, соціальний працівник повинен запитати її чим він зможе допомогти. Іноді в такому випадку може бути корисною просто мовчазна присутність соціального працівника поруч і інформування про те, як буває. Це і є спосіб встановлення контакту і перший етап надання допомоги.

Гарантія такого контакту – професійне володіння не лише вербальними засобами, але й невербальними параметрами, такими як тон, контакт очей, паузи і т. д. Дуже важливо, щоб консультант відмічав невербальні посилення людини, реагував на них та одночасно усвідомлював вплив своєї невербальної поведінки на клієнта.

**Висновки.** Проведене дослідження засвідчило, що соціальний працівник надаючи сім'ї, що перебуває у складних життєвих обставинах соціальну послугу консультування повинен об'єктивно та раціонально оцінювати ситуацію; спостерігати за поведінкою сім'ї, налагоджувати комунікацію, вміти уважно вислухати; мати щире бажання допомогти сім'ї подолати складні життєві обставини; спонукати її до самостійного вирішення труднощів, активізувати їхні зусилля.

Для ефективної консультативної допомоги потрібне також бажання та внутрішня мотивація кожного з членів сім'ї щодо якнайшвидшої стабілізації сімейного середовища, відновлення повноцінного самостійного функціонування цієї структури суспільства.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Дацаківська О. Ю., Стельмах С. С., Максименко К. М. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Ч. 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія : посіб. Київ : ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ», 2021. 72 с.

2. Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. URL: <https://xn--80aagahqwyibe8an.com/minsotspolitiki-ukrajin/nakaz-vid-31032016-318-pro-zatverdjenyia-310472.html>
3. Державний стандарт соціальної послуги консультування затверджений Міністерством соціальної політики України 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>
4. Зверева І. Д. та ін. Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах: метод. посіб. Київ : Держсоцслужба, 2006. 104 с.
5. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч. Ч. I. Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ: ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 258 с.
6. Мороз О. М., Постолок Г. І., Семігіна Т. В., Шипіленко О. С. Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах : практич. посіб. Київ : ЕКМО, 2008. 160 с.
7. Постанова КМУ (2018) про порядок взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, закладів та установ під час забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі таких, що можуть загрожувати їх життю та здоров'ю. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/800-2018-%D0%BF?lang=en>
8. Про соціальні послуги : Закон України від 16 листопада 2021 року № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
9. Семігіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
10. Тимошко Г. М. Організація діяльності державних і спеціалізованих служб : навч. посіб. Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2011. 248 с.

#### REFERENCES:

1. Dashhaktivska, O. Y., Stelmax, S. S., Maksymenko, K. M. (2021) Spilno do novyx poslug. Kerivnyctvo iz vprovadzhennya socialnyx poslug dlya simej z ditmy v gromadax. Chast. 2. Vedennya vypadku ta mizhvidomcha vzayemodiya: posib. K. : TOV «OBNOVA KOMPANI». 72 s. [in Ukrainian].
2. Derzhavnyj standart socialnogo suprovodu simej (osib), yaki perebuvayut u skladnyx zhyttyevyx obstavynax (2016). URL: <https://xn--80aagahqwyibe8an.com/minsotspolitiki-ukrajin/nakaz-vid-31032016-318-pro-zatverdjenyia-310472.html> [in Ukrainian].
3. Derzhavnyj standart socialnoyi poslugy konsultuvannya zatverdzhenyj Ministerstvom socialnoyi polityky Ukrayiny (2015). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> [in Ukrainian].
4. Zvereva, I. D. ta in. (2006) Socialnyj suprovid simej, yaki opynylsya v skladnyx zhyttyevyx obstavynax : metod. posib. K. : Derzhsoctsluzhba. 104 s. [in Ukrainian].
5. Kyuanycya, Z. P., Petrochko, Zh. V. 9 (2017) Socialna robota z vrazlyvymy simyamy ta ditmy: posib. u 2-x ch.; Ch. I. Suchasni oriyentyry ta klyuchovi tehnologiyi. K. : OBNOVA KOMPANI. 258 s. [in Ukrainian].
6. Moroz, O. M., Postolyuk, G. I., Semygina, T. V., Shypilenko, O. S. (2008) Zberegti simyu. Socialna robota iz simyamy, yaki opynyls u skladnyx zhyttyevyx obstavynax : prakt. posib. K. : EKMO, 160 s. [in Ukrainian].
7. Postanova KМУ (2018) pro «Poriadok vzaiemodii orhaniv derzhavnoi vlady, orhaniv mistsevoho samovriaduvannya, zakladiv ta ustanov pid chas zabezpechennia sotsialnoho zakhystu ditei, yaki perebuvaiut u skladnykh zhyttyevykh obstavynakh, u tomu chysli takykh, shcho mozhut zahrozhuvaty yikh zhyttiu ta zdoroviu» [Resolution of the Cabinet of Ministers (2018) on "The order of interaction of public authorities, local governments, institutions and agencies in providing social protection for children in difficult life circumstances, including those that may threaten their lives and health"]. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/800-2018-%D0%BF?lang=en> [in Ukrainian].
8. Pro socialni poslugy (2021) : Zakon Ukrayiny URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
9. Semygina, T. V. (2020) Suchasna socialna robota. K. : Akademiya praci, socialnyx vidnosyn i turyzmu. 275 s. [in Ukrainian].
10. Tymoshko, G. M. (2011) Organizaciya diyalnosti derzhavnyx i specializovanyx sluzhb : navch. posib. Nizhyn : Vydavec PP Lysenko M. M. 248 s. [in Ukrainian].