

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: **«НАДАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ
СІМ'ЯМ, ЩО ОПИНИЛИСЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ
ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.2312-сп-з
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньої програми «Соціальна педагогіка»
Ю. Ю. Закарлюка

Керівник: доктор педагогічних наук, професор
кафедри соціальної педагогіки та
спеціальної освіти
І. В. Татяничкова

Рецензент _____

Запоріжжя

2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра соціальної педагогіки та спеціальної освіти
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна педагогіка»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

«_____» _____ 2023 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Закарлюці Юлії Юріївні

- 1. Тема роботи:** «Надання соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах під час воєнного стану»
керівник роботи Тат'яничківа І. В. д.пед.н., професор кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти
затверджена наказом ЗНУ від «26» вересня 2023 року № 1504-с
- 2. Строк подання студентом роботи:** _____
- 3. Вихідні дані до роботи:** матеріали педагогічної практики, курсових робіт
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):** визначити сутність поняття «сім'я СЖО», причини виникнення явища «складні життєві обставини»; визначити сутність поняття «Конфлікт» та особливості міжособистісних конфліктів; проаналізувати нормативно-правову базу та вітчизняній і зарубіжний досвід соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО; розробити програму соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО з вирішення міжособистісних конфліктів під час воєнного стану.
- 5. Перелік графічного матеріалу:** таблиці – 4.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Татьянчікова І.В.		
Розділ 1	Татьянчікова І.В.		
Розділ 2	Татьянчікова І.В.		
Висновки	Татьянчікова І.В.		

7. Дата видачі завдання: _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	листопад	виконано
2	Написання вступу	грудень	виконано
3	Робота над першим розділом	січень-квітень	виконано
4	Робота над другим розділом	травень-вересень	виконано
5	Написання висновків	вересень	виконано
6	Оформлення додатку	жовтень	виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	листопад	виконано
8	Захист	грудень	

Студентка _____ Закарлюка Ю. Ю.

Керівник роботи _____ Татьяначікова І. В.

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер



Апукхіна В. В.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 83 с., 4 таблиці, 57 джерел, 3 додатки.

Об'єкт кваліфікаційної роботи: процес соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах.

Предмет кваліфікаційної роботи: програма соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах, під час воєнного стану.

Мета кваліфікаційної роботи: розробити та теоретично обґрунтувати програму допомоги сім'ям, що опинилися у складній життєвій ситуації, під час воєнного стану.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз і узагальнення теоретичних джерел з теми дослідження; емпіричні: опитування, анкетування; інтерв'ю; спостереження.

Теоретичне значення полягає у визначенні понять «сім'я СЖО» та «міжособистісний конфлікт», та обґрунтуванні особливостей соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО під час воєнного стану.

Практична значущість полягає у розробці програми надання соціально-педагогічної допомоги людям сім'ям СЖО з можливістю подальшого її використання в центрах соціальних служб (надання соціальних послуг).

Галузь використання: центри соціальних служб, центри соціального обслуговування, психологічні служби.

СІМ'Ї СЖО, КОНФЛІКТИ, СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ДОПОМОГА, ВОЄННИЙ СТАН.

SUMMARY

Zakarliuka Y.Y. Providing Socio-Pedagogical Assistance To Families In Difficult Life Circumstances During Martial Law.

The qualification work consists of an introduction, 2 parts, findings, a list of references (57 items).

Families in difficult life circumstances are characterized as families that have lost their educational opportunities due to the occurrence of such conditions that violate normality. life activity of one or more family members, the consequences of which they cannot overcome on their own. One of the main problems of families in difficult life circumstances is interpersonal conflicts. Interpersonal family conflicts during martial law can be particularly complex and difficult to resolve, as families face multiple stressors that include threats to personal safety, economic hardship, separation from close family members, and a general climate of insecurity and anxiety.

The purpose of the study: to develop and theoretically substantiate a program of assistance to families in a difficult life situation during martial law.

The research tasks:

- 1) To determine the essence of the concept of «family in difficult life circumstances C», the causes of the phenomenon of «difficult life circumstances»
- 2) To determine the essence of the concept of «Conflict» and the features of interpersonal conflicts
- 3) To analyze the legal framework and domestic and foreign experience of socio-pedagogical assistance to families in difficult life circumstances.
- 4) To develop a program of socio-pedagogical assistance to the families in difficult life circumstances to resolve interpersonal conflicts during martial law.

The object of the study: the process of socio-pedagogical assistance to families in difficult life circumstances.

The subject of the study: the program of social and pedagogical assistance to families who found themselves in difficult life circumstances during the martial law.

Part 1 « Theoretical aspects of socio-pedagogical assistance to families in difficult life circumstances during martial law» the ability of families in difficult life circumstances to function is revealed, the essence and essence of the concept of «conflict» is revealed, as well as the peculiarities of interpersonal conflicts are revealed, and the essence and content of socio-pedagogical assistance to families families in difficult life circumstances are explained.

Part 2 « The program of socio-pedagogical assistance to families in difficult life circumstances during martial law» the method of diagnosing the nature of parent-child relationships and the degree of conflict in families families in difficult life circumstances was cursed, and a program of socio-pedagogical assistance to families families in difficult life circumstances during martial law was developed.

The results of the research can be used for the socio-pedagogical assistance to families in difficult life circumstances in social service centers and psychological services.

Keywords: families in difficult life circumstances, conflicts, social and pedagogical assistance, martial law.

ЗМІСТ

Вступ.....	8
Розділ 1. Теоретичні аспекти соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах, під час воєнного стану.....	11
1.1. Особливості функціонування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО).....	11
1.2. Конфлікт. Особливості міжособистісних конфліктів.....	17
1.3. Сутність та зміст соціально-педагогічної допомоги сім'я СЖО. Закордонний та відчизняний досвід.....	27
Розділ 2. Програма соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО під час воєнного стану.....	50
2.1. Методика діагностики характеру батьківсько-дитячих взаємовідносин та ступіню конфліктогенності в сім'ях СЖО.....	50
2.2. Програма соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО під час воєнного стану.....	56
Висновки.....	60
Список використаних джерел.....	63
Додатки.....	69

ВСТУП

Сім'ї в складних життєвих обставинах характеризуються як сім'ї, які втратили свої виховні можливості через виникнення таких умов, що порушують нормальну життєдіяльність одного або кількох членів сім'ї, наслідки яких вони не можуть подолати самотійно. Одна з основних проблем сімей СЖО – міжособистісні конфлікти. Міжособистісні конфлікти в сім'ї під час воєнного стану можуть бути особливо складними та важкими для вирішення, оскільки сім'ї стикаються з численними стресовими чинниками, які включають загрозу особистої безпеки, економічні труднощі, розлучення від близьких членів сім'ї і загальний клімат невпевненості та тривоги.

У зв'язку з економічними труднощами, які можуть бути спричинені різними факторами, сім'ї можуть потребувати допомоги для забезпечення базових потреб, таких як їжа, житло, та медична допомога. Пандемія, війна, природні катастрофи або інші кризові ситуації можуть призводити до втрати робочих місць, погіршення здоров'я, або інших труднощів, які впливають на сімейне благополуччя.

Діти в сім'ях, що опинилися в складних обставинах, можуть стикатися з емоційними та соціальними викликами. Соціально-педагогічна допомога спрямована на підтримку їхнього фізичного та емоційного розвитку. Люди в складних життєвих обставинах можуть відчувати стрес, тривогу та депресію. Соціально-педагогічна допомога включає в себе психосоціальну підтримку, спрямовану на полегшення психологічного стану сімей та індивідів.

Соціально-педагогічна допомога може включати в себе програми навчання для батьків, спрямовані на розвиток їхніх навичок у вихованні та підтримці дітей, особливо в умовах стресу та невпевненості. Допомога сім'ям у складних обставинах може сприяти забезпеченню рівних можливостей для дітей та осіб, що опинилися в уразливому становищі, сприяючи їхньому соціальному та освітньому

розвитку.

Засади соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах, розглядали у своїх роботах такі науковці, як Безпалько О., Волкова В., Головатий М., Семигіна Т. та Кубіцький С.

Загалом, соціально-педагогічна допомога є актуальним питанням, що відіграє ключову роль у забезпеченні соціального благополуччя та покращенні якості життя сімей, що стикаються з труднощами, що і зумовило наш вибір теми кваліфікаційної роботи «Надання соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах під час воєнного стану».

Об'єкт дослідження: процес соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах.

Предмет дослідження: програма соціально-педагогічної допомоги сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах, під час воєнного стану.

Мета дослідження: розробити та теоретично обґрунтувати програму допомоги сім'ям, що опинилися у складній життєвій ситуації, під час воєнного стану.

Завдання дослідження:

- Визначити сутність поняття «сім'я СЖО», причини виникнення явища «складні життєві обставини»;
- Визначити сутність поняття «Конфлікт» та особливості міжособистісних конфліктів;
- Проаналізувати нормативно-правову базу та вітчизняній і зарубіжний досвід соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО;
- Розробити програму соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО з вирішення міжособистісних конфліктів під час воєнного стану.

Методи дослідження: теоретичний аналіз джерел, спостереження, опитування, вивчення особових справ, анкетування, статистичні методи обробки.

Теоретичне значення полягає у визначенні понять «сім'я СЖО» та

«міжособистісний конфлікт», та обґрунтуванні особливостей соціально-педагогічної допомоги сім'ям СЖО під час воєнного стану.

Практична значущість полягає у розробці програми надання соціально-педагогічної допомоги людям сім'ям СЖО з можливістю подальшого її використання в центрах соціальних служб (надання соціальних послуг).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ, ЩО ОПИНИЛИСЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ

1.1. Особливості функціонування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО)

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», складними визначаються такі життєві обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самотійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку із станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо). Важливу роль у соціалізації дитини, її гармонійному розвитку відіграє родина. Проте в Україні збільшується кількість сімей, які потрапили у складні життєві обставини [20].

За визначенням, сім'я, що перебуває у складних життєвих обставинах, – це сім'я, яка втратила свої виховні можливості через виникнення таких умов, що порушують нормальну життєдіяльність одного або кількох членів сім'ї, наслідки яких вони не можуть подолати самотійно. До таких сімей відносяться:

– сім'ї, у яких виникли проблеми через матеріальні труднощі, а саме: внаслідок безробіття, відсутності житла, необхідності лікування членів родини. Особливо гостро ця проблема постає для багатодітних сімей, одиноких матерів (батьків), у сім'ях, де один з батьків втратив працездатність через хворобу, випускників інтернатних закладів, малозабезпечених родин;

- сім'ї, у яких виникли складнощі через юридичні проблеми, а саме: через необізнаність щодо своїх прав та обов'язків, брак коштів на відновлення документів (прописки, свідоцтва про народження, оформлення аліментів) тощо;

- сім'ї, в яких виникли психологічні проблеми. Наприклад, з приводу труднощів перехідного віку дитини, при повторному шлюбі матері чи батька, незадоволення потреби в спілкуванні, насильства з боку одного з членів родини, бездоглядності дитини [33].

До осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, належать особи/сім'ї, які не можуть самостійно подолати негативний вплив обставин, зумовлених такими чинниками:

- похилий вік;
- часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- психічні та поведінкові розлади, у тому числі пов'язані із вживанням психоактивних речовин;
- інвалідність;
- бездомність;
- безробіття;
- малозабезпеченість;
- поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- жорстоке поводження з дитиною;
- домашнє насильство;
- насильство за ознакою статі;

- потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- шкода, заподіяна пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією [30].

Сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО), можуть зіштовхуватися з різними труднощами та викликами у своєму функціонуванні. Основні особливості функціонування таких сімей включають:

- Стрес та травми. Сім'ї у СЖО часто зазнають стресових ситуацій та травматичних подій, таких як розлучення, втрата роботи, насильство в родині, хвороба чи смерть члена сім'ї. Ці події можуть сильно вплинути на емоційний стан та психологічне здоров'я всіх членів сім'ї.

- Фінансові труднощі. Фінансова нестабільність може бути однією з ключових проблем для сімей у СЖО. Втрата роботи, борги, недостатність коштів на основні потреби, такі як харчування та житло, можуть створювати значний тиск на сімейний бюджет.

- Зміни в структурі сім'ї. Сім'ї можуть змушені змінювати свою структуру через розлучення, нові одруження, прийомництво дітей або опіку над старшими членами сім'ї, що також може впливати на сімейну динаміку та стосунки.

- Емоційна підтримка. У сімей, які перебувають у СЖО, може бути важливою підтримка від родичів, друзів або професіоналів з сфери психології. Здатність відкрито висловлювати свої почуття та шукати допомогу може бути ключем до подолання труднощів.

- Зміни в ролевій структурі. У сім'ях, що переживають СЖО, може відбуватися перерозподіл ролей та обов'язків між членами сім'ї. Наприклад, діти можуть взяти на себе більше обов'язків у догляді за молодшими сестрами або братами, якщо батьки не можуть цим займатися.

- Важливість комунікації. У сім'ях, що переживають СЖО, важлива відкрита та ефективна комунікація. Це допомагає членам сім'ї висловлювати свої потреби, розуміти інших і спільно працювати над вирішенням проблем.

- Спільні зусилля. Важливою є спільна прагнення сім'ї подолати складні обставини. Разом знаходити рішення, ставити конкретні цілі та підтримувати один одного.

- Збереження сімейного односеління. У складних обставинах сім'ї можуть виявляти значну стійкість та здатність зберігати сімейне односеління, адаптуватися та вирішувати конфлікти разом. У той же час, СЖО можуть створювати напругу і викликати конфлікти в сім'ї.

- Вплив на дітей. Діти в сім'ях, що перебувають у СЖО, також можуть стикатися зі специфічними викликами. Їхній психологічний розвиток та поведінка можуть бути позначені стресом та незабезпеченістю. Важливо забезпечити дітям підтримку та стабільність в цих умовах.

- Адаптація та розвиток. Сім'ї, які переживають СЖО, можуть розвиватися та адаптуватися до нових умов. Це може включати у себе зміну житлових умов, навчання новим навичкам і стратегіям виживання, а також пересортування цінностей та пріоритетів.

- Роль професіоналів. Професіонали, такі як соціальні працівники, психологи та лікарі, можуть мати важливу роль у наданні підтримки і допомоги сім'ям у СЖО. Вони можуть сприяти зменшенню стресу та сприяти розвитку стратегій розв'язання проблем [7].

Сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, можуть бути дуже стійкими та ресурсними, але їм часто потрібна підтримка та ресурси, щоб подолати труднощі та забезпечити здоровий розвиток для всіх членів сім'ї.

До осіб/сімей, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників (далі - вразливі категорії населення) належать:

- сім'ї, у яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав;
- сім'ї, де триває процес розлучення батьків і вирішується спір між

матір'ю та батьком щодо визначення місця проживання дітей, участі батьків у їх вихованні;

- сім'ї з дітьми, в яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки;

- сім'ї, у яких виховуються діти з інвалідністю, та сім'ї з дітьми, у яких батьки мають інвалідність;

- сім'ї, у яких батьків поновлено в батьківських правах;

- сім'ї з дітьми, де батьки є трудовими мігрантами;

- малозабезпечені сім'ї з дітьми;

- сім'ї, діти з яких перебувають у закладах інституційного догляду та виховання;

- сім'ї, дітей з яких влаштовано в сім'ю патронатного вихователя;

- сім'ї, у яких діти систематично самовільно залишають місце проживання;

- сім'ї, у яких діти систематично без поважних причин не відвідують заклади освіти;

- жінки, які виявили намір відмовитися від новонародженої дитини;

- неповнолітні одинокі матері (батьки);

- діти, які перебувають на вихованні в сім'ях опікунів, піклувальників, прийомних сім'ях, дитячих будинках сімейного типу;

- особи з числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;

- особи з особливими освітніми потребами;

- внутрішньо переміщені особи;

- повнолітні недієздатні особи (у разі відсутності в них опікуна);

- особи, звільнені з місць позбавлення волі;

- учасники антитерористичної операції та особи, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної

агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях [30].

Отже, сім'ї СЖО характеризуються як сім'ї, які втратили свої виховні можливості через виникнення таких умов, що порушують нормальну життєдіяльність одного або кількох членів сім'ї, наслідки яких вони не можуть подолати самотійно.

Сім'ї з особливими потребами (СЖО) можуть зазнавати різних труднощів і конфліктів, пов'язаних із специфічними особливостями членів сім'ї. Реалізація соціально-педагогічної допомоги може бути дуже важливою для вирішення міжособистісних конфліктів в таких сім'ях. Ось деякі особливості функціонування сімей СЖО, які можуть вказувати на необхідність цієї допомоги:

1. Особливі потреби членів сім'ї: Члени сім'ї СЖО можуть мати специфічні потреби, пов'язані з фізичними, психічними або емоційними обмеженнями. Це може викликати особливі виклики та напругу в сімейних відносинах.

2. Стрес та перевантаження: Сім'ї СЖО можуть зазнавати стресу та перевантаження через додаткові обов'язки та відповідальності, пов'язані з доглядом за членами сім'ї з особливими потребами. Це може впливати на загальні відносини в сім'ї.

3. Брак підтримки: Сім'ї СЖО можуть відчувати відсутність необхідної підтримки та ресурсів з боку суспільства. Це може впливати на їхню здатність ефективно вирішувати конфлікти та подолати труднощі.

4. Специфічні емоційні аспекти: Члени сім'ї СЖО можуть відчувати емоційний стрес, стигматизацію та ізоляцію. Це може призводити до міжособистісних конфліктів та потреби у спеціалізованій підтримці.

5. Потреба у взаєморозумінні: Особливості СЖО можуть призводити до непорозумінь та відчуття віддаленості між членами сім'ї. Соціально-педагогічна допомога може сприяти підвищенню рівня взаєморозуміння та сприяти розв'язанню конфліктів.

6. Необхідність адаптації: Сім'ї СЖО можуть стикатися із складністю

адаптації до змін у сімейному житті, пов'язаних із виникненням особливих потреб. Це може створювати ситуації конфлікту та вимагати підтримки.

7. Розуміння цих особливостей може допомогти соціальним та педагогічним працівникам створити ефективні програми та інтервенції для підтримки сімей СЖО у вирішенні міжособистісних конфліктів та покращенні їхнього функціонування.

1.2. Конфлікт. Особливості міжособистісних конфліктів

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, які пов'язані з гострими негативними емоціями та переживаннями. За суттю конфлікт означає суперечність, розбіжність, неузгодженість, боротьбу між думками, ідеями, потребами, інтересами, цінностями, бажаннями, позиціями людей [41].

Існують три характерні ознаки конфлікту:

1. наявність ситуації, яку сприймають учасники як конфліктну;
2. неподільність об'єкта конфлікту між учасниками конфліктної взаємодії;
3. бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не вихід із ситуації що склалася [46].

Конфліктне протистояння передбачає визначення протиріччя (проблеми), тобто предмету конфлікту. Предмет конфлікту – це об'єктивна існуюча чи уявна проблема, яка служить причиною суперечності між сторонами (проблема влади, взаємовідносин, першості тощо).

Суб'єкт конфлікту – це активна сторона, що здатна створити конфліктну ситуацію та впливати на хід конфлікту залежно від своїх інтересів. Учасник конфлікту може свідомо взяти участь у конфлікті, а може випадково й мимо своєї

волі бути втягнутим у конфлікт. У ході розвитку конфлікту статуси учасників і суб'єктів можуть помінятися місцями [56].

Серед основних специфічних особливостей конфлікту виокремлюють:

1) Люди породжують конфлікти, виступаючи як їх учасники і сторони. Це визначає конфлікт як соціальне і суспільне явище, оскільки люди взаємодіють у ньому як соціальні істоти. Результатом будь-якого конфлікту між людьми є суспільні та соціальні зміни..

2) У конфлікті значущим не є сама проблема, а от те, як і хто розглядає її. Інколи важко зрозуміти причину конфлікту через те, що люди сприймають одну й ту ж ситуацію по-різному через призму свого життєвого досвіду, «окулярів» власних уявлень і цінностей. Конфлікт розглядається як внутрішньо сконструйоване уявлення про ситуацію, яке формується у свідомості учасників. Соціальний статус, ролі та позиції в суспільстві також впливають на їхнє сприйняття конфліктної ситуації. Конфлікт виникає і через невиконання очікувань. Таким чином, важливо усвідомлювати, що кожна сторона розглядає ситуацію зі свого власного погляду.

3) Конфлікт завжди виникає з протилежності цілей, позицій, думок та інтересів, що призводить до негативних наслідків. Не всяка сварка або суперечка може вважатися конфліктом. Справжній конфлікт існує, якщо виникають негативні наслідки внаслідок розбіжностей у думках та емоційних реакціях. Виявлення конфлікту можна спостерігати в ворожій чи агресивній поведінці осіб, між якими виникло непорозуміння. Наслідок конфлікту може виявитися у припиненні позитивних взаємин, міжособистісної взаємодії або в проявах агресії та депресії. Головною ознакою конфлікту є використання особами різноманітних негативних та жорстоких дій для захисту своєї позиції. Обурення може доходити до критичного рівня, коли людина проявляє несподівану реакцію, таку як відмова виконувати обов'язки, бойкот, страйки, погрози чи написання скарг. Іноді виникає ситуація, коли лише одна сторона розглядає її як конфліктну та має претензії до

партнера, який може навіть не усвідомлювати свою участь у конфлікті та викликати негативні емоції у партнера.

4) Порушення спілкування – це передумова, ознака, наслідок конфлікту. Якщо не дотримуватись правил позитивного міжособистісного спілкування, то тоді розвиваються передумови виникнення конфлікту. Особливістю конфлікту є відсутність нормального спілкування між сторонами, коли вони перестають слухати і чути один одного, вдаються до звинувачень і образ. Отож, одним із засобів вирішення конфлікту є організація спілкування, побудована на необхідних правилах, у процесі якого учасників шукають спільну основу та інтереси, шлях задоволення.

5) У конфлікті завжди проявляються реакції, які можуть бути або автоматичними, або набутими. Протягом особистісного розвитку людина формує реакції на конфліктні ситуації, які з часом стають автоматичними. Ця автоматична поведінка може мати як позитивний, так і негативний характер. У конфлікті часто можна виявити особистості, які мають властивості конфліктності за своєю природою, їхній характер визначає їх зіткнення з іншими людьми. Загалом людина спонтанно набуває нові реакції та способи поведінки в конфлікті, до певної міри спостерігаючи за діями партнерів та інших осіб у суперечках.

6) Конфлікт виникає між людьми, коли вони мають щось спільне, що їх об'єднує, і залежать один від одного. Задоволення власних інтересів сторони можливе завдяки міжособистісній взаємодії. Конфлікт виникає тому, що інтереси обох сторін окремо не можуть бути задоволені, а ці інтереси не збігаються і взаємно суперечать одне одному [54].

У цілому конфлікт складається з таких структурних елементів:

1. Конфліктуючі сторони. В конфлікті беруть участь дві чи більше конфліктуючих сторін, відомих як «конфліктанти», які можуть бути окремими особами або цілими групами. Крім того, до участі у конфлікті можуть бути причетні інші особи, такі як співчуваючі, провокатори (підбурювачі),

примирителі, консультанти та невинні жертви, які не мають прямого відношення до суперечки (згідно з прислів'ям: «коли пани б'ються, у хлопців чуби тріщать»);

2. Зона розбіжностей – це предмет суперечки в контексті конфлікту. Це той елемент або питання, яке викликає розбіжності і стає причиною конфлікту між сторонами. Зона розбіжностей може бути не завжди видимою, іноді це зовнішні прояви, випадкові події або неважливі аспекти, які вказують на більш глибокі розбіжності, залишаючись невиявленими для конфліктуючих сторін. Межі цієї зони розбіжностей є рухливими і можуть змінюватися в ході конфлікту, розширюючись або звужуючись в залежності від обставин та взаємодії між сторонами;

3. Уявлення про ситуацію. Кожен учасник конфлікту формує свою уяву про ситуацію, що виникла в зоні розбіжностей, і ці уявлення не співпадають між собою. Розбіжності у сприйнятті справи конфліктантами створюють підґрунтя для їхнього зіткнення. Той, хто вважає себе у конфлікті, фактично потрапляє в нього (як у прикладі із вбивцею за столом у ресторані). Тим часом, інша сторона конфлікту може навіть не усвідомлювати, що вона опинилася в конфліктних відносинах (як у прикладі із жертвою, що чавкала, в ресторані);

4. Мотивація конфлікту (мотиви). Кожна особа формує свій унікальний комплекс настанов, потреб, інтересів, думок і ідей, що стає джерелом виникнення відповідних мотивів – намірів та спонукань до дій, спрямованих на реалізацію її настанов, потреб і інтересів. Мотивація може бути як усвідомленою, так і неусвідомленою, впливаючи на ставлення особи до справ, що для неї мають значення. Мотивація визначає процес формування цілей, які виступають уявною метою, яку індивід бажає досягти в конкретній ситуації. Для конфліктолога ключово вивчити мотиви конфліктантів для розуміння їхньої поведінки та спрямування конфлікту на конструктивний, взаємовигідний розв'язок;

5. Конфліктна дія. Коли між людьми існує зона розбіжностей, включаючи відмінні уявлення про ситуацію, розбіжності у мотивах і цілях, природньо, що ці

особи розпочинають вести себе так, що їхні дії конфліктують між собою. Дії кожної сторони стають заважальними для досягнення іншою стороною своєї мети [29].

За складом (кількістю) учасників конфлікту виділяються такі типи конфліктів:

- внутрішньоособистісні (інтраперсональні);
- міжособистісні (інтерперсональні);
- групові чи внутрішньогрупові (інтрагрупові) – між малими групами у складі однієї спільності;
- конфлікти в організаціях (де учасниками конфліктів стають групи – підрозділи в структурі організації);
- міжгрупові (інтергрупові) – між великими соціальними групами.

Загалом усі конфлікти поділяються на основні типи за причиною (потребами) виникнення:

- конфлікт структури – зумовлений об'єктивними умовами, що забезпечують життєдіяльність людей, їхню трудову діяльність міжособистісну взаємодію та пов'язані зі структурними й ресурсним чинниками (проблеми влади; системи управління; обмежені фізичні та матеріальні ресурси; географічне положення; організаційні структури (ролі, статус, норми поведінки, часові межі, доходи, вік);
- конфлікт інтересів – це суперечності, розбіжності між різними видами інтересів людей (матеріальні, духовні, політичні, національні, релігійні, ділові, психологічні, процедурні);
- конфлікт взаємин – виникає через незадоволення осіб характером міжособистісного спілкування, взаємодії та виявляється у негативному ставленні до людей, з якими увійшли в конфлікт;
- конфлікт даних (інформаційний конфлікт) – зумовлений недостатньою кількістю, чи відмінною інтерпретацією, чи неприйнятністю інформації про

предмет суперечки, дії сторін;

- конфлікт цінностей – виявляється у розбіжності систем цінностей конкуруючих сторін, що визначають їхні життєві принципи, вірування, ідеали.

За способом вирішення конфлікти поділяються: насильницькі та ненасильницькі.

За напрямом впливу (дії): вертикальні та горизонтальні.

За ступенем вираженості: відкриті та закриті (приховані чи латентні), антагоністичні (непримиренні) та неантагоністичні (примиренні).

За часом існування (протікання): короткочасні (швидкоплинні), тривалі, затяжні.

За масштабами розповсюдження: локальні (місцеві), регіональні, світові (глобальні).

За психічним станом: раціональні та емоційні.

За метою і наслідками: позитивні та негативні, конструктивні та деструктивні [16].

Однією з найпопулярніших і широко використовуваних як в бізнесі, так і в переговорній сфері, є концепція Томаса-Кіллена, в якій виділяються п'ять основних стратегій людської поведінки в конфліктній ситуації:

1. Стратегія домінування (суперництва, конкуренції чи боротьби) дозволяє добитися необхідного результату, стимулює розвиток, сприяє прогресу. У деяких випадках суперництво виступає в якості динамічної сили та сутності, наприклад, у спортивних змаганнях, артистичних конкурсах, конкурсах на роботу, вступі до університету і т. д. Однак суперництво може вимагати від людей максимальних зусиль, що може призвести до їхнього виснаження та захворювань. Як правило, суперництво порушує відносини між людьми і може створювати спокусу перемогти будь-якою ціною, включаючи застосування нечесних і жорстоких методів.

2. Стратегія уникнення (ігнорування, відходу) означає, що Особа ігнорує

конфліктну ситуацію, умовно невизнаваючи її і виявляючи вигляд, ніби її не існує, та не вживає жодних заходів для її вирішення чи зміни. Іноді це вважається найкращим варіантом, оскільки шанси покращити ситуацію дуже малі. Проте такий підхід може призвести до ескалації конфлікту, оскільки проблема не вирішується, і інтереси учасників залишаються незадоволеними. У кінцевому результаті, та ситуація, яка на початку могла б бути вирішена, інколи перетворюється в невирішену (згідно з прислів'ям «Моя хата з краю»).

3. Стратегія пристосування (поступливості) характеризується виявленням поступливості перед опонентом, навіть до повної капітуляції перед його вимогами. Поступки можуть виражати добру волю та служити позитивним прикладом поведінки для опонента. Часто такі поступки визначають рішальний момент у напруженій ситуації, змінюючи її хід на більш сприятливий. Ця стратегія дозволяє зберегти ресурси до більш сприятливого часу. Однак стратегія пристосування може мати й недоліки. Вона може бути сприйнята опонентом як прояв слабкості і призвести до збільшення його тиску та вимог. Іноді очікування відповідних поступок від опонента може бути помилковим. У підсумку, поступка може призвести до невдачі у досягненні бажаного результату та задоволенні своїх інтересів.

4. Стратегія співробітництва (кооперації, інтеграції) Співробітництво характеризується прагненням досягти максимального задоволення як власних інтересів, так і інтересів партнера. У відміну від компромісу, співробітництво передбачає перехід від відстоювання власних позицій до більш глибокого рівня, на якому проявляється сумісність та спільність інтересів.

Співробітництво відображає реальну необхідність прикладання інтелектуальних, емоційних та інших зусиль для здійснення спільної роботи, що впливає з самого змісту слова (спільна робота). Нерідко ця стратегія вимагає і часу для успішної реалізації. У той же час, співробітництво не завжди можливе, оскільки для його реалізації необхідне взаємне бажання розв'язувати проблему

взаємно та враховувати істинні інтереси всіх сторін.

5. Стратегія компромісу в ідеальному випадку передбачає задоволення інтересів обох сторін наполовину. Інколи компроміс стає єдиною можливим та оптимальним мирним варіантом вирішення проблеми. Кожна сторона отримує частину того, що задовольняє її, у порівнянні з тим, щоб продовжувати конфлікт і, можливо, втратити все. Однак компроміс часто виступає тимчасовим рішенням, оскільки жодна зі сторін не досягає повного задоволення своїх інтересів, і основа для конфлікту залишається. У випадку, якщо компроміс не є рівноправним для обох сторін і одна з них поступається більше, ніж інша, ризик відновлення конфлікту збільшується [10].

Загалом, жодну з визначених стратегій не можна вважати абсолютно «доброю» чи «поганою». Кожна з них може бути оптимальною та забезпечити найкращий ефект у залежності від конкретних умов виникнення й розвитку конфлікту. Проте саме співробітництво найбільшим чином відповідає сучасним уявленням про конструктивну довгострокову взаємодію між людьми. Задоволення інтересів усіх конфлікуючих сторін призводить до того, що підґрунтя, на якому базувався конфлікт, зникає, і ризик виникнення постконфліктних ускладнень зводиться до мінімуму.

Часто люди віддають перевагу не витратити час на співробітництво і вирішують проблему з позиції сили. Але в подальшому вони опиняються змушеними витратити набагато більше часу, нервів і грошей на подолання наслідків, які виникають, наприклад, на судовому розгляді.

Міжособистісні конфлікти – ситуації сперечання, розбіжностей, зіткнення людей у процесі їх взаємовідносин, причиною якого є несумісні (взаємовиключаючі) потреби, інтереси, цінності, цілі чи особисті антипатії. Міжособистісний конфлікт визначається як ситуація протистояння учасників, які сприймають і переживають його (чи одним із них) як значущу психологічну проблему, що потребує свого вирішення й активності сторін, спрямовану на

подолання протиріччя та розв'язання ситуації в інтересах обох або однієї зі сторін [41].

Особливості міжособистісних конфліктів можуть бути різними, але основні аспекти включають:

- Різниці у цінностях і переконаннях: Люди можуть мати різні системи цінностей і переконань, що може призводити до конфліктів, особливо якщо ці різниці важливі для індивіда.

- Непорозуміння: Конфлікти можуть виникнути через непорозуміння, відсутність чіткої комунікації або неправильне сприйняття інших осіб.

- Конкуренція за ресурси: Часто конфлікти виникають у зв'язку з конкуренцією за обмежені ресурси, такі як час, гроші, влада чи увага.

- Рольові конфлікти: Конфлікти можуть виникати через розбіжності у виконанні ролей чи очікувань від інших.

- Особистісні риси: Різні особистісні риси, такі як агресивність, непокірність або впертість, можуть призводити до конфліктів у взаємодії з іншими [44].

Як уникнути чи вирішити міжособистісні конфлікти:

- Емпатія та розуміння: Спробуйте розуміти позицію іншої сторони та виявити емпатію.

- Комунікація: Важливо відкрито й чесно спілкуватися, висловлювати свої думки і слухати думки інших.

- Пошук компромісів: Шукайте взаємовигідні рішення, де обидві сторони отримають щось, що для них важливе.

- Повага до різниць: Приймайте той факт, що люди можуть мати різні точки зору і цінності, і це є природнім.

- Працюйте над особистісним розвитком: Розвивайте навички міжособистісного спілкування, емоційного інтелекту та управління конфліктами.

- Пошук позитивних аспектів: Спрямовуйте увагу на позитивні сторони

взаємодії і виявляйте готовність працювати над конструктивними рішеннями [23].

Здатність вирішувати конфлікти є важливою навичкою в особистому та професійному житті, і вона може призвести до покращення взаємин та досягнення спільних цілей.

Отже, міжособистісні конфлікти в сім'ях в складних життєвих обставинах - це ситуації, коли члени сім'ї стикаються з труднощами або стресом, такими як фінансові труднощі, проблеми здоров'я, втрата роботи, невизначеність майбутнього тощо, і ці труднощі призводять до конфліктів та напруження в сімейних відносинах. Це може включати непорозуміння, спроби розподілу відповідальності, різні погляди на рішення проблем, відмову взаємодопомоги або нерегульовані суперечки. Такі конфлікти можуть стати викликом для сімейного благополуччя і вимагати спільних зусиль членів сім'ї для їх вирішення. Особливості таких конфліктів:

Стрес і нестабільність: Недостаток грошей може викликати стрес і створити нестабільність в сімейних відносинах. Це може призводити до конфліктів між членами сім'ї через розбіжності у витратах, планах на майбутнє і інші фінансові аспекти.

Навантаження і догляд: Захворювання або інвалідність одного з членів сім'ї може вимагати додаткового часу і зусиль від інших членів родини. Це може призводити до втоми, напруги та конфліктів, особливо якщо ролі в сім'ї змінюються.

Відсутність часу: Сучасний ритм життя може призводити до відсутності достатнього часу для взаємодії в сім'ї. Це може викликати роздратування і конфлікти, оскільки члени сім'ї можуть відчувати недолік уваги та підтримки.

Різниці в цінностях і переконаннях: Культурні розбіжності можуть впливати на спосіб сприйняття та вирішення конфліктів. Різниці в цінностях, традиціях і переконаннях можуть викликати непорозуміння і конфлікти.

Стресові події: Нещасні випадки, втрати або невдачі можуть призводити до

стресу в сім'ї. Це може збільшити ймовірність конфліктів, оскільки кожен член родини може реагувати на стрес по-різному.

Потреба в адаптації: Розлучення або втрата роботи одного з батьків може призвести до змін у родинних обставинах. Потрібна адаптація до нових умов може викликати напругу і конфлікти.

Різні погляди на виховання: Батьки можуть мати різні погляди на те, як правильно виховувати дітей. Це може викликати конфлікти, особливо коли діти стають підлітками і виражають власні думки і бажання.

Розв'язання таких конфліктів може включати в себе відкритий діалог, розуміння потреб і точок зору кожного члена сім'ї, а також пошук компромісів та спільних рішень. Це вимагає терпіння, емпатії та здатності сприймати позицію інших.

1.3. Сутність та зміст соціально-педагогічної допомоги сім'я СЖО. Закордонний та відчизняний досвід

Соціально-педагогічна допомога – надання комплексу послуг, спрямованих на розв'язання проблем соціально-педагогічного характеру чи запобігання їм, забезпечення успішної соціалізації особистості [1].

Зміст соціально-педагогічної допомоги визначається межами професійної підготовки та компетенції соціального педагога.

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

- екстрені дії, спрямовані на виживання родини (термінова соціальна допомога, надання притулку, негайне вилучення з родини дітей, що зазнають жорстокого ставлення, перебувають у небезпеці чи залишені без піклування батьків);

- діяльність, спрямована на підтримку стабільності родини;
- заходи, спрямовані на соціальний розвиток родини та її членів [2].

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

У процесі соціального супроводу, відповідно до потреб і ресурсів, кожній сім'ї, або окремим її членам спеціалісти центрів соціальних служб надають різнопланові соціальні послуги. Закон України «Про соціальні послуги» розрізняє такі види соціальних послуг: соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-номедичні, соціально-економічні, соціально-побутові, інформаційні послуги, послуги з працевлаштування, послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями. Потреби сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначають змістове наповнення кожного із напрямів соціальної роботи та умови їхнього впровадження [20].

Соціально-побутові послуги – забезпечення продуктами харчування, м'яким і твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально- побутового патронажу, виклик лікаря, придбання й доставка медикаментів тощо. Послуги цього типу стають актуальними у випадку, коли в сім'ї існують тяжкохворі дорослі. У випадках тимчасових захворювань соціальні працівники повинні сприяти сім'ї в переживанні цього трудного періоду, гарантувати належне утримання та виховання дітей, і забезпечувати збереження структури сім'ї. Одночасно необхідно ухвалити рішення щодо соціального супроводу сім'ї, розробити план соціального супроводу, в якому розподілити обов'язки між різними організаціями: працівники соціального забезпечення можуть надавати допомогу хворим, а представники дошкільних та навчальних закладів, а також закладів охорони здоров'я можуть забезпечувати різноманітні послуги сім'ї. У випадках тривалого

захворювання дорослих, необхідно тимчасово передати дітей під опіку родичів або іншої сім'ї, де надаватиметься належний догляд та виховання. Передача дітей в притулок чи інтернат є винятковою мірою, що застосовується лише у випадках тяжких захворювань чи педагогічної занедбаності. Соціально-побутові послуги можуть стати частиною соціального супроводу або кризового втручання. Результатом цих послуг є отримання необхідної допомоги членами сім'ї, зокрема дітьми, забезпечення їхнього функціонування в умовах тяжкої хвороби дорослих членів родини [7].

Соціально-економічні послуги – задоволення матеріальних інтересів і потреб сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій. Порядок надання державної матеріальної допомоги сім'ям з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах, визначається відповідно до Закону України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми». Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації та об'єднання громадян можуть надавати додаткові види допомоги і встановлювати доплати до державної допомоги сім'ям з дітьми за свій рахунок [17].

Під час надання соціально-економічних послуг сім'ї, яка опинилася у складних обставинах, соціальний працівник чи інший фахівець, що веде соціальну роботу з цією сім'єю, сприяє процесу оформлення необхідних документів та отриманню матеріальної допомоги, яка повинна виплачуватися відповідно до законодавства. Важливо зазначити, що основною метою соціального працівника є допомога у розвитку вмінь сім'ї вирішувати проблеми самостійно, а не пряме оформлення необхідних документів. Клієнт повинен самостійно вирішувати це завдання, що дозволяє йому не лише отримати фінансову допомогу, субсидію чи інші види підтримки, але й розвивати навички самостійного розв'язання проблем сім'ї через різні установи та служби.

Результатом надання матеріальних послуг є отримання:

- грошей чи інших форм матеріальної допомоги;
- інформації щодо видів допомоги різним категоріям сімей;
- знань щодо органів, які вирішують проблеми матеріальної допомоги;
- навичок спілкування з представниками державних установ і громадських організацій задля розв'язання проблем своєї сім'ї [26].

Соціально-психологічні послуги передбачають надання консультацій у сфері психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем. Це включає в себе застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості з метою психологічної корекції або реабілітації, а також надання методичних порад. Психологічні консультації можуть здійснювати тільки фахівці з достатньою професійною компетенцією для роботи з сім'ями з дітьми, і вони надаються відповідно до стандартів психологічної допомоги [28].

Кризове втручання є одним із видів психологічної допомоги, і воно реалізується в рамках визначених стандартів. Результати соціально-психологічних послуг визначаються діагностуванням початкового стану клієнта, кваліфікацією психолога та застосуванням адекватних технологій.

Соціально-педагогічні послуги спрямовані на виявлення та підтримку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Це включає організацію індивідуального навчального, виховного, корекційного та дозвільного процесів, а також розвиток спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності. Соціально-педагогічні послуги також передбачають залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій та заінтересованих осіб [35].

Ці послуги широко використовуються в соціальній роботі з сім'ями з дітьми, що опинилися в складних життєвих обставинах, і можуть бути спрямовані, зокрема, на дітей із цих сімей. Надаючи соціально-педагогічні послуги сім'ї,

можна домогтися таких прогнозованих результатів:

- підвищення самооцінки дітей шляхом досягнення успіхів у різнобічних справах, що не пов'язані з сім'єю і навчанням – участь у спортивних змаганнях, художній самодіяльності, творчій діяльності та ін.;
- позбавлення дітей від постійного перебування в негативній обстановці в сім'ї шляхом організації активного дозвілля;
- прищеплення навичок організації позитивного дозвілля [27].

Щоб змінити стиль життя сім'ї та окремих її членів, важливо, щоб вони вміли корисно проводити свій вільний час. Тому всі заходи, спрямовані на організацію дозвілля, мають бути сприятливими для всіх членів родини. Один із найбільш ефективних видів соціально-педагогічних послуг – це створення груп взаємної підтримки, які допомагають клієнтам розвивати позитивні комунікативні навички, пропонують рішення власних проблем на основі досвіду інших, створюють атмосферу взаємної підтримки та надають допомогу для самодопомоги.

Допомога дітям у поліпшенні навчальної успішності є особливо важливою, оскільки шкільні труднощі часто призводять до конфліктів між батьками та дітьми в кризових родинях і можуть сприяти психологічному чи фізичному насильству над дітьми. Покращення успішності в навчанні може відкрити для дітей з складним життєвим становищем можливість отримання престижної професії, становлення конкурентоспроможною особистістю на ринку праці та забезпечення комфортного життя з достойними доходами.

Соціально-педагогічні послуги можуть бути надані не лише соціальними працівниками, але й закладами дозвілля, громадськими організаціями та зацікавленими особами [35].

Соціально-медичні послуги надають консультації з питань запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів в організмі, збереження, підтримку та охорону здоров'я. Вони включають в себе профілактичні,

лікувально-оздоровчі заходи. Серед них медичні консультації з метою збереження та зміцнення здоров'я, формування здорового способу життя, подолання шкідливих звичок, розвиток сексуальної культури та захищених статевих відносин, а також профілактика ВІЛ/СНІДу та інших інфекційних захворювань.

Надання соціально-медичних послуг за принципом «рівний-рівному» виявляється особливо ефективним. Результатом цих послуг є здобуття клієнтами (всіма членами родини, а особливо дітьми) знань, умінь і навичок, що стосуються підтримки, збереження та зміцнення здоров'я, подолання шкідливих звичок [48].

Юридичні послуги охоплюють консультування щодо чинного законодавства, захист прав і інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих ситуаціях. Також вони включають підтримку в застосуванні державного примусу та реалізацію юридичної відповідальності осіб, які скоюють протиправні дії стосовно конкретної особи. Це може включати оформлення правових документів, надання адвокатської допомоги, захист прав і інтересів особи та інше.

Юридичні послуги можуть бути надані професійними юристами, державними службовцями різних установ, які мають достатню компетенцію вирішувати проблеми, пов'язані з родиною. Також їх можуть забезпечувати працівники соціальної сфери з підготовкою у справах юриспруденції [50].

Працівники організацій – суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах, можуть представляти інтереси сімей, а особливо дітей із таких сімей, на засіданні судів, здійснювати захист їхніх прав та інтересів в інших організаціях і установах. Результатом надання юридичних послуг є отримання необхідної інформації щодо окремих норм законодавчих актів з питань, які цікавлять клієнта, описання реальних шляхів досягнення виконання закону, а також допомога клієнтам у проходженні цього шляху.

Послуги з працевлаштування включають у себе надання інформації щодо можливостей працевлаштування, активну підтримку у пошуку роботи та здійснення соціального супроводу для осіб, які шукають зайнятість. Ці послуги

надаються спільно соціальними службами, центрами зайнятості, молодіжними біржами праці та іншими установами, що допомагають в працевлаштуванні, а також безпосередньо роботодавцями. Якщо йдеться про дорослих членів сім'ї, ці послуги мають традиційний характер. Однак, вони набувають особливої важливості при працевлаштуванні неповнолітніх дітей та молоді з сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах. У таких випадках важливо не лише допомогти в знаходженні роботи, але й сприяти розвитку навичок працівника, таких як дотримання робочого розкладу, адекватна реакція на зауваження роботодавця чи керівника, відповідальне виконання завдань тощо. Результатом послуг з працевлаштування є отримання клієнтами роботи, що сприяє вирішенню економічних проблем сім'ї та дозволяє конкретній особі отримати певний соціальний статус, стати повноправним членом суспільства та підвищити особистісну самооцінку [57].

Послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями включають комплекс медичних, психологічних та інформаційних заходів з метою створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію, підготовку, освіту та зайнятість. Зазвичай ці послуги надаються дітям у спеціалізованих державних закладах або службах, що засновані громадськими організаціями та об'єднаннями.

Результатом професійної реабілітації є соціалізація дітей з вадами розвитку, їхня професійна орієнтація, отримання освіти та працевлаштування в межах фізичних та психологічних можливостей клієнта. Інформаційні послуги передбачають:

- надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги);
- впровадження нових тенденцій розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги);
- поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види

соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги) [53].

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

Інформаційні послуги здійснюються за кількома напрямками:

Інформація про існування та контактні дані установ, які можуть надавати послуги сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно вирішити ці труднощі, розміщується в доступних місцях, таких як медичні та освітні заклади, установи соціального захисту, засоби масової інформації та на різноманітних рекламних матеріалах. Ця інформація адресована безпосередньо користувачам послуг та має бути доступною для широкої аудиторії.

Спеціалістами, які мають за завдання поширювати інформацію про можливість надання послуг, повинні бути працівники соціальної сфери, такі як вчителі, лікарі, юристи, міліціонери та інші фахівці. Ці спеціалісти, з одного боку, повинні надавати інформацію про сім'ї, які потрапили в складні обставини і не можуть їх подолати самостійно, з іншого боку, можуть направляти такі сім'ї до соціальних служб для отримання невідкладних послуг.

Інформаційні джерела для працівників соціальної сфери можуть включати державні документи на різних рівнях, спеціально розроблені інформаційні бюлетені та виступи представників соціальних служб на професійних заходах і т.д. Завдяки отриманні цієї інформації, сім'ї, що зазнають труднощі, будуть мати усвідомлення, до кого звертатися для вирішення своїх проблем. Крім того, фахівці соціальної сфери будуть знати, кому передавати інформацію про сім'ї з дітьми, що опинилися у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати ці труднощі, для надання ефективної соціальної допомоги [7].

Ще однією важливою формою інформації є та, яка призначена для дітей з сімей, де існують невирішені проблеми. Дітям необхідно мати інформацію про місця, де вони та їхні родини можуть отримати допомогу, а також перелік

доступних послуг. Цю інформацію можна розміщувати на місцях, де діти часто знаходяться: на дитячих та спортивних майданчиках, в позашкільних закладах, у школах, комп'ютерних клубах, кінотеатрах. Вибір місць для розміщення інформації для дітей залежить від розмірів населеного пункту та наявності відповідних закладів. Внаслідок проведення цієї інформаційної кампанії діти, які проживають у сім'ях із невирішеними проблемами, зможуть звертатися за допомогою до служб, які нададуть їм підтримку, а отже - їхнім родинам. З іншого боку, всі діти будуть впевнені, що у випадку біди їм нададуть допомогу, оскільки вони знають, куди звертатися для отримання допомоги [51].

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

- надання прямої матеріальної допомоги;
- психолого-педагогічна робота з родиною;
- сприяння поліпшенню матеріального становища родини;
- сприяння навчанню та розвитку дитини;
- сприяння захисту здоров'я та оздоровлення дитини;
- представництво та захист прав дитини;
- сприяння відновленню та налагодженню контактів між батьками та дітьми, соціальним оточенням [21].

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

- індивідуальна робота з кожним членом родини;
- спільна робота з усіма членами родини;
- групова робота, що виходить за межі родини [24].

Індивідуальна робота спрямована на формування в окремих членів родини позитивного досвіду ставлення один до одного. Вона включає в себе індивідуальні бесіди, консультації, практичні заняття спрямовані на:

- формування доброзичливих стосунків між членами сім'ї;

- розуміння труднощів інших членів родини;
- переконання у необхідності взаємопідтримки;
- прищеплення індивідуальних навичок відновлення добрих стосунків;
- формування навичок позитивного сімейного життя: планування сімейного бюджету, ведення домашнього господарства, організації дозвілля;
- надання знань і умінь кожному члену родини щодо можливості організувати взаємодію з державними органами, іншими зовнішніми установами;
- розвиток самоповаги, відчуття власної значимості, відновлення (набуття) пристойного соціального статусу [41].

Внаслідок індивідуальної роботи кожен учасник сім'ї має можливість визначити особисті проблеми та навчитися їх вирішувати. Колективна діяльність з усією сім'єю базується на застосуванні методів сімейної терапії, спрямованих на покращення внутрішньосімейних відносин.

Однією з ефективних форм сімейної терапії є спільне обговорення проблем і конфліктів через проведення сімейних конференцій. Ці заходи сприяють налагодженню контактів між членами родини та виявленню найбільш поширених, але неконструктивних моделей взаємодії, які часто є джерелом конфліктів. Аналіз невірному способу поведінки з участю всіх членів сім'ї дозволяє виявити помилки у внутрішньосімейному спілкуванні та спільно знаходити альтернативні методи, які можуть замінити неконструктивні вияви поведінки конструктивними [57].

У роботі з усією сім'єю важливо систематично розпочинати з тих проблем, які вважаються найбільш актуальними для неї (або такими, які вона вважає загрозливими), та досягати освідомлення основних причин, що лежать в основі цих труднощів. В результаті усі члени сім'ї осмислюють свої помилки у повсякденному житті, вивчають конструктивні методи спілкування і доходять до визначення основної проблеми сім'ї та шляхів її подолання. Ці досягнення підвищують самооцінку кожного члена сім'ї.

Групова робота набуває важливості, коли сім'я характеризується соціальною

ізоляцією, що часто спричиняє низьку самооцінку та відчуття неприйняття в суспільстві. Під час групової роботи члени сім'ї отримують можливість взаємодіяти з іншими сім'ями, набуваючи досвіду налагодження контактів та спілкування. Це може бути важливим кроком у подоланні соціальної ізоляції. У рамках співпраці з державними та громадськими організаціями соціальної спрямованості влаштовуються групові заходи, такі як жіночі або дитячі свята, а також заняття в невеликих групах. Організація канікул, дозвілля та інші події для всієї сім'ї також входять до числа робіт, спрямованих на розширення соціального контексту та підтримку сімей [41].

Ефективною формою групової роботи є групи взаємодопомоги сімей, які стикаються зі спільними соціальними проблемами. Через обмін досвідом подолання проблем та криз, учасники навчають один одного, дотримуючись принципу «рівний-рівному». У результаті групової роботи члени різних сімей здобувають досвід подолання труднощів та встановлення соціальних зв'язків.

Робота з дітьми з сімей, що опинилися в складних обставинах, може бути як індивідуальною, так і груповою. Діти приймають участь у сімейних конференціях. Для забезпечення змістовного дозвілля, підтримки талантів та позитивного досвіду організації відпочинку, соціальні служби направляють дітей у гуртки та секції за інтересами в їхньому місці проживання. Аналіз роботи центрів соціальних служб з сім'ями у складних обставинах дозволяє виділити окремі категорії сімей, які потребують соціальної допомоги, і визначити пріоритетні напрями взаємодії з ними [43].

Алгоритм соціальної сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах. Здійсненню соціального супроводу передують попередня робота щодо отримання та перевірки інформації про сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують соціальної підтримки. Враховуючи, що виявлення і надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, зокрема соціальний супровід, потребує організації міжсекторальної і міжгалузевої

взаємодії спеціалістів різних професійних напрямів, закладів та установ, діяльність державних установ щодо виявлення та надання соціальної допомоги сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, функціональні обов'язки кожного із суб'єктів, регулюється Порядком взаємодії суб'єктів соціальної роботи із сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах, затверджений спільним наказом семи міністерств (спільний наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства праці та соціальної політики України, Міністерства транспорту та зв'язку України, Міністерства внутрішніх справ України, Державного департаменту України з питань виконання покарань від 14 червня 2006 р. № 1983/388/452/221/556/596/106) [42].

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

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

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

- управління (відділи) у справах сім'ї, молоді та спорту;
- служби у справах дітей;
- центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- управління (відділи) охорони здоров'я;
- заклади охорони здоров'я;

- управління (відділи) освіти і науки;
- дошкільні, загальноосвітні, професійно-технічні та позашкільні навчальні заклади;
- органи праці та соціального захисту населення;
- відділи з питань взаємодії із засобами масової інформації та громадськістю, організаційно-аналітичної роботи Міністерства транспорту та зв'язку України;
- органи внутрішніх справ;
- установи виконання покарань [42].

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

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

- виявлення сімей;
- соціальне інспектування;
- визначення потреби сім'ї у соціальному супроводі на засіданні дорадчого органу;
- соціальний супровід сім'ї;
- припинення соціального супроводу [42].

Інформація про сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах, може подаватися до державних установ у формі особистої заяви одного з членів сім'ї або через звернення про допомогу. Це може бути від організацій, установ, підприємств, сільських і селищних рад, міських та районних державних адміністрацій, а також органів охорони здоров'я, освіти, внутрішніх справ, та

установ виконання покарань. Пересічні громадяни також можуть надавати інформацію про неблагополуччя в сім'ї з дітьми.

Отримана інформація передається до центрів соціальних служб у справах сім'ї, дітей та молоді. Представники цих центрів мають підстави для перевірки інформації та проведення соціального інспектування сімей з метою вивчення реального стану справ. У випадках, коли стан справ у сім'ї загрожує життю або здоров'ю дитини, інформація повинна бути передана негайно до органів внутрішніх справ. Експертне опитування здійснення соціального супроводу сімей, які опинилися у складних обставинах, показало шляхи отримання інформації про ці сім'ї.

Члени сімей також можуть самостійно звертатися до центрів соціальних служб. Зазвичай це ті сім'ї, які є вмотивованими до співпраці з соціальними працівниками. Сюди входять одинокі матері, багатодітні родини, опікуни похилого віку, сім'ї з дітьми інвалідами, та особи, які стикаються з насильством в родині. Інформація може до них надходити через заклади освіти, інші державні установи, або просто через інформаційні листки центрів, які поширюються співробітниками. Зазвичай, такі клієнти приходять з метою отримання інформації або для вирішення певних психологічних проблем, і в більшості випадків, необхідні лише разова допомога чи консультація [48].

Переадресація осіб з партнерських державних і недержавних організацій стає необхідною у випадках, коли структури, що надають допомогу, не можуть забезпечити належну підтримку або коли вона виходить за межі їхньої компетенції. Зазвичай це виникає через труднощі в оформленні документів, брак тимчасового житла або необхідність психологічної підтримки. Ці особи можуть бути випускниками інтернатів, опікунами або тими, хто бажає ними стати. Ця група клієнтів, як правило, виявляє високий рівень мотивації для співпраці з центром.

Найпоширенішим, але водночас проблемним, є запити від місцевих

державних адміністрацій. Це інспектування за наданими іншими державними органами і службами, такими як служби у справах дітей, робота з інвалідами, кримінальна міліція, медичні заклади тощо. У таких випадках соціальні працівники відвідують дім клієнта, вивчають ситуацію та пропонують свої послуги. Зазвичай до цієї групи належать сім'ї з алкозалежністю або наркозалежністю, а також ті, де виявляється безвідповідальне ставлення до дітей, насильство або з одного члена родини повернулися з місць позбавлення волі і т. д. Такі сім'ї можуть бути невмотивованими щодо співпраці з центром. Клієнти, які потрапляють під соціальний супровід через певні інстанції, зазвичай на початковому етапі виявляють негативне ставлення і часто відмовляються від допомоги. Причини цього можуть бути різноманітні: недовіра до соціальних служб, сумніви у можливості вирішення проблем, страх оприлюднення своїх проблем, особисті характеристики тощо [45].

Опитування серед членів сімей, які перебували під соціальним супроводом центрів соціальних служб, щодо того, як відбулася перша зустріч із соціальним працівником показало, що 38% опитаних звернулися за допомогою за власною ініціативою, 8% – направили з інших установ (переадресували) і 54% відвідав соціальний працівник.

Отже, більшість сімей було відібрано через інспектування за списками, наданими іншими державними установами. Це призвело до того, що значна частина родин є невмотивованою або недостатньо вмотивованою для внесення позитивних змін у своє життя. Це, в свою чергу, впливає на ефективність подолання кризових ситуацій.

Соціальне інспектування здійснюється центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді спільно з службами у справах дітей, а у разі необхідності залучаються інші спеціалісти. Соціальне інспектування сімей з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, представляє собою візит групи уповноважених осіб до сім'ї з попередженням або без нього. Метою інспектування

є ознайомлення зі станом справ у сім'ї, зокрема, з умовами утримання, розвитку і виховання дітей чи дитини.

Соціальне інспектування здійснюється працівниками служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, інших закладів, які надають соціальні послуги, представниками органів місцевого самоврядування, громадськості й, у разі необхідності – працівниками служби дільничних інспекторів міліції, кримінальної міліції у справах дітей. Соціальне інспектування може здійснюватися для перевірки інформації про неблагополуччя в сім'ї з дітьми, носити плановий характер або здійснюватися для оцінювання сім'ї щодо можливого влаштування, дитинисироти або дитини, що залишилася без батьківської опіки [20].

Соціальне інспектування передбачає заходи, спрямовані на:

- з'ясування факту наявності складних життєвих обставин;
- вивчення причин, що призвели до виникнення складних життєвих обставин, які особи не можуть подолати самотійно;
- оцінку потреб та визначення необхідності у здійсненні соціального обслуговування осіб;
- з'ясування можливості та здатності осіб до самотійної життєдіяльності;
- у випадку реальної загрози життю і здоров'ю осіб, які не можуть захистити себе від насильства або жорстокого поводження, вжиття негайних заходів для їх усунення;
- забезпечення прав осіб на отримання своєчасної допомоги;
- контроль за дотриманням державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи [25].

Соціальне інспектування охоплює ряд дій, таких як відвідування осіб на їхньому фактичному місці проживання, збір додаткової інформації щодо умов життєдіяльності, визначення причин і факторів, що призвели до складних життєвих обставин, а також оцінка засобів і можливостей для їх подолання.

Основною формою збору інформації є відвідання місця проживання сім'ї та розмова з усіма її членами. Однак інформація також може надходити з інших джерел, таких як служби в справах дітей, органи освіти, заклади охорони здоров'я, органи опіки і піклування, органи у справах сім'ї та молоді, а іноді і від громадських організацій, інших недержавних установ та окремих громадян.

Мета соціального інспектування на етапі перевірки інформації щодо складних життєвих обставин сім'ї полягає в виявленні причин, які призвели до матеріального, соціального або фізичного неблагополуччя, а також вивченні психологічних конфліктів між членами сім'ї. Задачі включають всебічне вивчення сім'ї, ознайомлення з умовами проживання, аналіз життєвого циклу, структури та функцій сім'ї, а також характеру взаємовідносин між її членами. Результатом соціального інспектування є акт обстеження сім'ї.

В акті обстеження сім'ї у складних життєвих обставинах вказується така інформація:

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

Результатом соціального інспектування є визначення реального стану справ

у сім'ї, яке дає підстави для формування висновків відносно:

- безпеки/небезпеки перебування дітей (дитини) в родині;
- необхідності вилучення дітей (дитини) із сім'ї й прийняття екстрених дій для їх (її) тимчасового влаштування;
- необхідності початку надання соціальних послуг з метою вирішення існуючих проблем;
- констатації наявності нормальних умов для розвитку та виховання дітей [20].

Акт сімейного обстеження може послужити підставою для вирішення, що дана сім'я не потребує соціальної допомоги і не входить до категорії «сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах». В інших випадках може виявитися, що сім'я має потребу в конкретних соціальних послугах та може самостійно подолати життєві труднощі. Існують ситуації, коли з першого візиту неможливо адекватно оцінити життєві обставини сім'ї, або коли її члени виявляють опір чи агресію, не дозволяючи представникам державних служб здійснити візит до їхнього житла. У таких випадках спеціалісти центрів соціальних служб можуть звертатися до інших джерел, таких як соціальне оточення чи представники державних органів, для отримання інформації про сім'ю. Однак питання налагодження взаємодії з членами сім'ї залишається невирішеним і вимагає подальшого формування довірливих стосунків під час соціального супроводу. З огляду на необхідність глибокого вивчення та оцінки потреб та ресурсів сім'ї, візити можуть проводитися декілька разів паралельно із взаємною обміною інформацією між спеціалістами центру та іншими суб'єктами соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю. Результатом цього соціального інспектування для сімей, де існують проблеми, але члени сім'ї їх не усвідомлюють, є можливість взаємодії з фахівцями, усвідомлення проблем та своєчасне отримання допомоги, яке приймається на розгляд дорадчим органом.

З огляду на комплексність потреб сімей та необхідність забезпечення

ефективної міжвідомчої взаємодії та координації роботи фахівців різних структур, управління у справах сім'ї, молоді та спорту утворює дорадчий орган. Цей орган координує та контролює діяльність різних служб щодо надання соціальної допомоги сім'ям у складних життєвих обставинах. Склад дорадчого органу включає начальника управління (відділу) у справах сім'ї, молоді та спорту, директора центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, начальника служби у справах дітей, а також, за запрошенням, керівників таких установ, як управління охорони здоров'я, управління освіти і науки, управління праці та соціального захисту населення, органи внутрішніх справ, установи виконання покарань, інші структурні підрозділи місцевої адміністрації, представники підприємств, установ, організацій та громадських об'єднань [26].

Інформація про стан сім'ї, яка потребує зовнішньої допомоги, отримана внаслідок соціального інспектування, розглядається на засіданні дорадчого органу, з можливістю участі самої сім'ї чи одного із її членів. За результатами обговорення, дорадчий орган приймає рішення про можливість взяття сім'ї під соціальний супровід або визначення відсутності такої необхідності. Під час засідання також здійснюється розподіл функцій між фахівцями державних установ для вирішення конкретних потреб даної сім'ї. Сім'ю можна взяти під соціальний супровід і без рішення дорадчого органу за їхньою власною заявою або в разі письмової відмови сім'ї від вирішення питання на рівні дорадчого органу.

Після прийняття відповідного рішення дорадчого органу, центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за місцем проживання сім'ї, здійснюється соціальний супровід сім'ї. Реалізація цього виду соціальної роботи регулюється Порядком здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сімей, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах (наказ Міністерства України у справах сім'ї, дітей та молоді від 25.04.2008 № 1795) [43].

Соціальний супровід для сімей, які опинилися у складних життєвих

обставинах, є відповідальністю центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та їхніх спеціалізованих підрозділів. Початок соціального супроводу встановлюється після видання наказу, в якому призначається спеціаліст, що відповідає за цей процес. Один соціальний працівник може бути відповідальним за супровід не більше 10 сімей або осіб, які перебувають у складних життєвих ситуаціях.

Обов'язковою умовою для включення сім'ї або особи до соціального супроводу є наявність згоди від сім'ї та укладення договору про здійснення соціального супроводу. Ця вимога є повністю обґрунтованою, але отримання згоди та налаштування сім'ї на співпрацю не завжди можливі в рамках соціального інспектування і може вимагати одного або кількох візитів соціального працівника до сім'ї. Слід відзначити, що соціальна служба не бере на себе вирішення всіх проблем сім'ї, а лише тих, які родина не може вирішити самостійно. Також важливо відзначити, що не всі сім'ї, які потрапили у складні життєві обставини, вступають у програму соціального супроводу.

Підставою для відмови від подальшої роботи із сім'єю є:

- відмова повнолітніх членів сім'ї від отримання соціальної допомоги, у випадку, якщо члени сім'ї впевнені у власній спроможності подолати проблеми. У такому випадку сім'я не отримує соціальної підтримки, а знаходиться під контролем державних органів влади;

- недотримання членами сім'ї умов договору, що підписується на початку соціального супроводу. В такому випадку необхідно провести оцінку негативного впливу сім'ї на здоров'я та розвиток дитини і вирішувати питання про подальшу долю дитини;

- наявність ознак кримінального злочину в діях членів сім'ї. У такому випадку питання щодо подальшого влаштування дитини розглядається окремо [28].

Під час першого візиту соціальних працівників до сім'ї, необхідно

дотримуватися деяких важливих принципів та процедур. Цей візит не повинен співпадати в часі з проведенням соціального інспектування. Соціальне інспектування та аналіз інформації, отриманої від відповідних установ, служать підґрунтям для готовності спеціаліста до першого візиту в сім'ю. Зазвичай рекомендується, щоб перший візит проводили два соціальних працівники, що сприяє об'єктивній та неупередженій оцінці ситуації і забезпечує безпеку для соціальних працівників.

Перший візит здійснюють кваліфіковані спеціалісти з соціальної роботи. Головне завдання фахівців на цьому етапі — встановлення психологічного контакту з членами сім'ї, створення атмосфери взаємодії та партнерства, що є ключовим для подальшої успішної співпраці. Важливою є інтонація та спосіб спілкування соціального працівника, оскільки перше враження може суттєво вплинути на співпрацю. Спеціаліст повинен виявити розуміння та емпатію, говорити простою мовою та уникати важких термінів, які можуть бути незрозумілими сім'ї. Належне спілкування дозволяє забезпечити ефективну взаємодію з родиною [48].

У випадку, якщо виникають труднощі у встановленні контакту, соціальний працівник може звернутися до керівництва соціальної служби для проведення супервізії. Це спільне аналізування ходу розмови, виявлення помилок та невикористаних можливостей, що може призвести до покращення спілкування і вирішення питань наступних зустрічей з сім'єю.

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

- розуміння того, що є установа, яка сприймає їхні проблеми, хоче допомогти, пропонує свою допомогу;
- надія на те, що проблеми сім'ї можуть бути вирішені;
- згода на соціальний супровід;
- готовність на активну взаємодію із соціальним працівником [30].

Важливою стадією є фіксація результатів першого візиту соціального

працівника, яка служить початковим етапом оцінювання потреб сім'ї. Оцінювання потреб дитини та сім'ї включає проведення комплексного обстеження, яке є ключовим для подальшого планування стратегій і методів співпраці.

Основні завдання збору інформації та оцінювання потреб включають в себе всебічний аналіз всіх аспектів взаємовідносин у сім'ї. Це охоплює не лише членів сім'ї, але й всю систему, що має відношення до конкретної ситуації, такі як зв'язки та стосунки в сфері навчання, роботи, дозвілля та соціального оточення за місцем проживання.

Цей процес спрямований на отримання повного розуміння всіх аспектів життя сім'ї, щоб визначити основні потреби та проблеми. Інформація, зібрана на цьому етапі, стає фундаментом для подальшої розробки планів і стратегій співпраці з сім'єю в межах соціального супроводу.

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

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

Термін проведення оцінювання потреб встановлюється індивідуально, але не має перевищувати 30 робочих днів [40].

Отже, соціально-педагогічна допомога сім'ям СЖО – це комплекс заходів, спрямованих на вирішення соціальних та педагогічних проблем сім'ї. Ця допомога може надаватися в різних сферах, таких як освіта, медицина, соціальна сфера тощо. Основна мета – полегшити адаптацію особи до соціуму, допомогти вирішити конкретні проблеми чи труднощі, які можуть впливати на її життя та навчання.

Спеціалісти, які надають соціально-педагогічну допомогу, можуть включати

соціальних працівників, педагогів, психологів, а також представників інших професій, залежно від конкретного контексту і завдань, які ставляться перед ними.

Ці заходи можуть включати в себе консультативну роботу, розвиток навичок соціальної адаптації, роботу з родинами та інші дії, спрямовані на поліпшення якості життя та досягнення конкретних цілей особи чи групи.

РОЗДІЛ 2

ПРОГРАМА СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ СЖО ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Методика діагностики характеру батьківсько-дитячих взаємовідносин та ступіню конфліктогенності в сім'ях СЖО

На першому етапі дослідження ми організували збір інформації про сім'ї, які підлягають соціальному інспектуванню, за допомогою діагностичних методик, опитування та спостереження ми визначили характер батьківсько-дитячих взаємовідносин та ступінь конфліктогенності в родинях з якими буде проводитися дослідження.

В дослідженні приймали участь 6 Сімей СЖО (17 осіб) – жителі Комишуваського району Запорізької області.

Мета діагностики – визначити рівень батьківської компетентності та конфліктогенності сімей СЖО.

Задля досягнення цієї мети нами було підібрано такі методи:

– Для визначення показників ставлення батьків до своїх обов'язків ми провели з кожною родиною тест-опитувальник «Стратегії сімейного виховання» (Додаток А).

– Для визначення ступеню взаємовідносин між батьками та дітьми ми використали тест-опитувальник батьківського ставлення Варги-Століна (Додаток Б).

– Щоб визначити, що для кожного із батьків є цінним у сімейних відносинах ми зробили опитування, в якому вони визначали свої сімейні цінності.

– Для визначення ступеню конфліктогенності та стилю поведінки при конфліктній ситуації ми використали тест за методикою К. Томаса «Визначення

стилю поведінки в конфліктній ситуації» (Додаток В).

Існують численні причини через які сім'ї потрапляють у складні життєві обставини, причини, які призводять до негативних наслідків та виникнення несприятливих умов для розвитку дитини.

В кожній із сімей ми провели опитування, щоб визначити ставлення батьків до своїх обов'язків. Було використано тест-опитувальник «Стратегії сімейного виховання».

Щоб визначити пріоритетність сімейних цінностей, ми підготували анкети і попросили батьків визначити, що для них є найважливішим у родині. Після проведення тесту «Стратегії сімейного виховання» ми отримали результати з таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Результати тесту «Стратегії сімейного виховання»

1.	Авторитетний стиль	35%
2.	Авторитарний стиль	50%
3.	Ліберальний стиль	5%
4.	Індиферентний стиль	10%

Переважання індиферентного стилю виховання свідчить про низький рівень турботи про дитину. Для них проблеми виховання не є першорядними, оскільки у них інших турбот чимало. Свої проблеми дитині в основному доводиться вирішувати самому, на батьківську допомогу.

І лише 10% опитуваних сімей мають високий рівень освіченість і моральність батьків, які відповідають за дитину і надають їй раціональну кількість свободи для гармонійного розвитку.

Для визначення взаємовідносини між батьками та дітьми – тест-опитувальник батьківського ставлення Варги Століна.

Він складається з 61-го твердження з яким батьки погоджуються або не

погоджуються, орієнтований на виявлення батьківського відношення у вихованні дітей і спілкування з ними. Батьківське відношення розуміється як система різноманітних почуттів по відношенню до дитини, поведінкових стереотипів, які практикуються у спілкуванні з нею.

В результаті опитування було виявлено, що:

1. У більшості батьків є наявним прагнення інфантилізувати дитину. Батьки не довіряють своїй дитині сердяться на її неуспішність і неумілість. У зв'язку з цим вони намагаються оберегти її від будь яких труднощів і суворо контролювати, її дії, про що свідчить високий рівень процентного рангу по V шкалі «Маленький невдаха» – 24,9%

2. У батьківському відношенні сильно вираженні авторитаризм дорослі вимагають від дитини дисципліни і ретельного виконання вимог. Вони намагаються нав'язати їй у всьому свою волю, не в змозі стати на її точку зору це було підтверджено високим рівнем процентного рангу IV шкалі «Авторитарна гіперсоціалізація» – 21,1%.

3. У більшості батьків середній рівень прояву тенденції до симбіотичних відносин з дитиною, вони недостатньо відчують себе єдиним цілим з дитиною, намагаються задовольнити її потреби, але не в повній мірі. Це підтвердили результати дослідження по третій шкалі «Симбіоз» – 19,3%.

4. Хоча для батьків було не характерне відношення до дитини по типу «Емоційного відторгнення», вони намагались прийняти і зрозуміти дитину, про що свідчить рівень процентного рангу по шкалі «Прийняття нехтування» – 13,6%.

На жаль, батьки показали не високий рівень, процентного рангу – 21,1 % по 1 шкалі «Кооперація», як соціально бажаний образ батьківського відношення.

Отримані дані занесені в таблицю 2.2 «Результати батьківського ставлення».

Таблиця 2.2

Результати батьківського ставлення

Стилі батьківського ставлення	Отримані результати, %
-------------------------------	------------------------

Продовження таблиці 2.2

«Маленький невдаха»	24.9
«Авторитарна гіперсоціалізація»	21.1
«Симбіоз»	19.3
«Прийняття нехтування»	13.6
«Кооперація»	21.1

У нинішніх соціально-економічних і політичних умовах цінності та орієнтації населення стосовно родини змінюються, як і вся система особистісних цінностей. Сучасне суспільство перебуває на етапі, коли одні цінності вже втрачено, а інших ще не вироблено.

Тому, після дослідження опитування для визначення сімейних цінностей, сімей які опинилися у складних життєвих обставинах, респонденти різної статі показали наступні результати:

У відсотковому порядку значущості для жінок найбільш важливі такі сімейні цінності як: «наявність власного помешкання» 17,5%, «кохання» 14,9%, «спокій і затишок у родині» 14,4%, «власний зовнішній вигляд» 12,3%, «щастя власних дітей» 10,8%, «власне здоров'я» 9,9%, «матеріальне забезпечення сім'ї» 6,5%, «порозуміння з дітьми» 5,7%, «відвертість у взаєминах» 4,6%, «задоволення сексуальних потреб» 3,4%.

У чоловіків ієрархія цінностей відносно сімейного життя значно відрізняється від жіночих. Після отриманих результатів ми маємо такі процентові дані цінностей сімейного життя у чоловіків: «матеріальне забезпечення сім'ї» 19,1%, «наявність власного помешкання» 18,4%, «щастя власних дітей» 16,3%, «власне здоров'я» 13,7%, «порозуміння з дітьми» 9,3%, «спокій і затишок у родині» 8,2%, «задоволення сексуальних потреб» 6,5%, «власний зовнішній вигляд» 4,2%, «відвертість у взаєминах» 2,9%, «кохання» 1,4%.

Отриманні дані занесенні у таблицю 2.3 «Сімейні цінності жінок та

чоловіків».

Таблиця 2.3

Сімейні цінності жінок та чоловіків

Цінності/розподіл відповідей	Констатувальний етап, %	
	Жінки	Чоловіки
Наявність власного помешкання	17,5	18,4
Кохання	14,9	1,4
Спокій і затишок у родині	14,4	8,2
Власний зовнішній вигляд	12,3	4,2
Щастя власних дітей	10,8	16,3
Власне здоров'я	9,9	13,7
Матеріальне забезпечення сім'ї	6,5	19,1
Порозуміння з дітьми	5,7	9,3
Відвертість у взаєминах	4,6	2,9
Задоволення сексуальних потреб	3,4	6,5

Таким чином, структура сімейних цінностей жінок переважно спрямована на задоволення особистих потреб, а структура сімейних цінностей чоловіків має занадто матеріально-прагматичний характер. Але ж щастя власних дітей для чоловіків та жінок повинне буди перед усім.

Після проведення тестування за методикою Кеннета Томаса респонденти показали наступні результати: більшість сімей, а саме 74% мають високий рівень конфліктогенності.

Більшість батьків в конфліктних ситуаціях вибирають стратегію суперництва – 42%, компроміс обирають 12%, пристосування – 27%, уникнення 11%, а співробітництво – лише 8%. Діти ж у більшості обирають стратегії пристосування (32%) або уникнення (37%). Суперництво є пріоритетним для 11%

дітей, компроміс та співробітництво – по 10% відповідно.

Отриманні данні занесенні у таблицю 2.4 «Стратегії розв’язання конфліктів к сім’ях СЖО».

Таблиця 2.4

«Стратегії розв’язання конфліктів к сім’ях СЖО»

Стратегія	Батьки	Діти
Суперництво	42%	11%
Пристосування	27%	32%
Компроміс	12%	10%
Уникнення	11%	37%
Співробітництво	8%	10%

Отже, проаналізувавши отримані дані, можна побачити, що діти, родини яких знаходяться в складних життєвих обставинах страждають від недостатньої увага батька та матері, що для дітей є безумовно негативним явищем при становленні особистості. За результатами отриманих даних, ми визначили серед опитуваних сімей домінування низького рівня опіки батьків над дітьми та високий рівень конфліктогенності. Більшість батьків в конфліктних ситуаціях вибирають стратегію суперництва, коли ж діти – пристосування або уникнення, які були досліджені.

2.2. Програма соціально-педагогічної допомоги сім’ям СЖО під час воєнного стану

Аналіз результатів першого етапу дослідження став підґрунтям для для другого етапу нашого дослідження – розробки програми соціально-педагогічної допомоги сім’ям СЖО під час воєнного стану зі зменшення конфліктогенності та

міжособистісних конфліктів.

Розробка програми соціально-педагогічної допомоги сім'ям під час воєнного стану є важливим завданням, спрямованим на зменшення конфліктогенності та міжособистісних конфліктів. Ця програма повинна бути гнучкою, здатною адаптуватися до конкретних потреб сімей і враховувати динаміку воєнного стану. Залучення громадськості та партнерів, а також постійний моніторинг та оцінка, допоможуть забезпечити ефективність програми.

Назва програми: «Єдина родина: спільно проти стресу».

Мета: забезпечити психологічну, соціальну та педагогічну підтримку для сімей в умовах воєнного стану з метою зменшення конфліктогенності, відновлення психічного благополуччя та підтримки стабільності в сімейному житті.

Завдання технології:

- Розвинути ефективні батьківські навички;
- Проінформувати про важливість творчості для гармонійного розвитку дітей;
- Розвинути комунікативні навички батьків та дітей;
- Навчити емоційній грамотності, розвинути навички емпатії та самоконтролю.

Цільова аудиторія: сім'ї СЖО.

Форми роботи: бесіда, міні-лекція, тренінг, майстер-клас.

План занять в рамках технології:

1. Тренінг «Ефективні батьківські навички»:

Мета: розвиток ефективних навичок батьківства, спрямованих на покращення відносин з дітьми та підтримку їхнього здорового розвитку.

Час проведення: 45 хв

Вступна частина:

- Привітання

– Вправа «Скринька вдячності»

Основна частина:

- Бесіда «Батьківство – головна робота людини»
- Групова дискусія «Що таке відповідальне батьківство?»;
- Рольова гра «Гнучкість виховання»;
- Арт-терапевтична гра «Мапа цінностей» ;

Заключна частина:

- Створення батьківського щоденника
- Рефлексія

2. Майстер-клас «Творчість для розвитку дітей»:

Мета: створити позитивне середовище для дітей, де вони можуть відчувати себе вільними виражати свою творчість, розвивати уяву та емоційний інтелект.

Час проведення: 45 хв

Вступна частина:

- Привітання
- Бесіда «Творчість у нашому житті»

Основна частина:

- Вправа з пластиліном «Подаруй мені сонце»
- Гра «Історія без кінця»;
- Створення групового муралу;

Заключна частина:

- Рефлексія

3. Бесіда «Комунікаційні навички для дітей та батьків»:

Мета: надати учасникам знань та стратегій для ефективного спілкування, розвитку емпатії, позитивної взаємодії та вирішення конфліктів у сімейному середовищі.

Час проведення: 30 хв

- Привітання
- Розповідь «Що таке комуніація?»
- Дискусія «Міжособистісні навички»
- Створення стратегії вирішення конфліктів
- Рефлексія

4. Тренінг «Емоційна грамотність для сімей»:

Мета: навчити учасників розпізнавати, розуміти та ефективно управляти своїми емоціями, розвивати емпатію, поліпшувати комунікаційні навички та сприяти позитивному емоційному клімату в сімейному середовищі.

Час проведення: 45 хв

Вступна частина:

- Привітання
- Вправа «Емоційний термометр»

Основна частина:

- Бесіда «Маска емоцій»
- Рольова гра «Холодне-гаряче»;
- Групова дискусія «Історія емоцій»;
- Вправа «Сімейна емоційна карта» ;

Заклучна частина:

- Рефлексія

5. Міні-лекція «Зниження конфліктогенності в сім'ї»:

Мета: створення обізнаності серед слухачів щодо важливості вирішення конфліктів в сім'ї та поширення позитивних підходів до управління взаєминами в родині.

Час проведення: 30 хв

1. Спілкування та слухання

Один із ключових моментів у зниженні конфліктів – це ефективно

спілкування. Важливо навчитися висловлювати свої почуття та думки так, щоб вони були зрозумілі іншим членам родини. Розмовляйте про свої потреби та очікування, а також слухайте думки і відчуття інших.

2. Встановлення меж

Кожен член сім'ї має свої особисті межі та простір. Важливо дотримуватися взаємного поваги до індивідуальності та особистого простору. Зазначте свої очікування відносно приватності та взаємодії, але також поважайте межі інших.

3. Розвиток емоційної інтелігенції

Розуміння та управління власними емоціями, а також вміння читати емоції інших – це ключовий аспект уникнення конфліктів. Навчіться виявляти свої емоції, знаходити способи їх конструктивного вираження та вирішення.

4. Спільні розваги та час разом

Спільний час, проведений разом, може зміцнювати зв'язки в сім'ї та робити її більш стійкою до конфліктів. Забезпечте можливість для спільних заходів, обговорення спільних інтересів та створення позитивних спільних спогадів.

5. Вирішення конфліктів конструктивним шляхом

Якщо конфлікт виникає, важливо вирішувати його конструктивним способом. Уникайте взаємних образ та вигравань. Зосереджуйтеся на пошуку рішення, яке б враховувало інтереси всіх сторін.

Отже, розроблена нами програма формування батьківської компетентності була розрахована на 5 занять, які включали теоретичні і практичні аспекти, зокрема, тренінги, бесіди, рольові ігри, дискусії, мозковий штурм та інше, для засвоєння компонентів теоретичної частини та досягнення початкової мети.

ВИСНОВКИ

1. Сім'ї СЖО – сім'ї, які втратили свої виховні можливості через виникнення таких умов, що порушують нормальну життєдіяльність одного або кількох членів сім'ї, наслідки яких вони не можуть подолати самостійно.

Сім'ї з особливими потребами (СЖО) можуть зазнавати різних труднощів і конфліктів, пов'язаних із специфічними особливостями членів сім'ї. Реалізація соціально-педагогічної допомоги може бути дуже важливою для вирішення міжособистісних конфліктів в таких сім'ях. Ось деякі особливості функціонування сімей СЖО, які можуть вказувати на необхідність цієї допомоги:

- Особливі потреби членів сім'ї:.
- Стрес та перевантаження.
- Брак підтримки.
- Специфічні емоційні аспекти.
- Потреба у взаєморозумінні.
- Необхідність адаптації.

2. Отже, міжособистісні конфлікти в сім'ях в складних життєвих обставинах – це ситуації, коли члени сім'ї стикаються з труднощами або стресом, такими як фінансові труднощі, проблеми здоров'я, втрата роботи, невизначеність майбутнього тощо, і ці труднощі призводять до конфліктів та напруження в сімейних відносинах. Це може включати непорозуміння, спроби розподілу відповідальності, різні погляди на рішення проблем, відмову взаємодопомоги або нерегульовані суперечки. Такі конфлікти можуть стати викликом для сімейного благополуччя і вимагати спільних зусиль членів сім'ї для їх вирішення. Особливості таких конфліктів:

- Стрес і нестабільність.
- Навантаження і догляд.

- Відсутність часу.
- Різниці в цінностях і переконаннях.
- Стресові події.
- Потреба в адаптації.
- Різні погляди на виховання.

Розв'язання таких конфліктів може включати в себе відкритий діалог, розуміння потреб і точок зору кожного члена сім'ї, а також пошук компромісів та спільних рішень. Це вимагає терпіння, емпатії та здатності сприймати позицію інших.

3. Соціально-педагогічна допомога сім'ям СЖО – це комплекс заходів, спрямованих на вирішення соціальних та педагогічних проблем сім'ї. Ця допомога може надаватися в різних сферах, таких як освіта, медицина, соціальна сфера тощо. Основна мета – полегшити адаптацію особи до соціуму, допомогти вирішити конкретні проблеми чи труднощі, які можуть впливати на її життя та навчання.

Спеціалісти, які надають соціально-педагогічну допомогу, можуть включати соціальних працівників, педагогів, психологів, а також представників інших професій, залежно від конкретного контексту і завдань, які ставляться перед ними.

Ці заходи можуть включати в себе консультативну роботу, розвиток навичок соціальної адаптації, роботу з родинами та інші дії, спрямовані на поліпшення якості життя та досягнення конкретних цілей особи чи групи.

4. На першому етапі дослідження ми організували збір інформації про сім'ї, які підлягають соціальному інспектуванню, за допомогою діагностичних методик, опитування та спостереження ми визначили характер батьківсько-дитячих взаємовідносин та ступінь конфліктогенності в родинях з якими буде проводитися дослідження.

Проаналізувавши отримані дані, можна побачити, що діти, родини яких знаходяться в складних життєвих обставинах страждають від недостатньої увага

батька та матері, що для дітей є безумовно негативним явищем при становленні особистості. За результатами отриманих даних, ми визначили серед опитуваних сімей домінування низького рівня опіки батьків над дітьми та високий рівень конфліктогенності. Більшість батьків в конфліктних ситуаціях вибирають стратегію суперництва, коли ж діти – пристосування або уникнення, які були досліджені..

5. На основі діагностично отриманої інформації нами була розроблена власна технологія соціально-педагогічної допомоги з вирішення міжособистісних конфліктів в сім'ях СЖО.

На основі опитувань та визначених потреб в рамках розробленої технології було розроблено низку заходів:

1. Тренінг «Ефективні батьківські навички»;
2. Майстер-клас «Творчість для розвитку дітей»;
3. Тренінг «Комунікаційні навички для підлітків та батьків»;
4. Тренінг «Емоційна грамотність для сімей»;
5. Міні-лекція «Зниження конфліктогенності в сім'ї».

Розроблена нами програма була розрахована на 5 занять, які включали теоретичні і практичні аспекти, зокрема, тренінги, бесіди, рольові ігри, дискусії, мозковий штурм та інше, для засвоєння компонентів теоретичної частини та досягнення початкової мети.

У підсумку варто сказати, що для подолання міжособистісних конфліктів у складних життєвих обставинах важливо намагатися зберігати взаєморозуміння, підтримувати відкритий та емпатичний спосіб комунікації, шукати спільні рішення та, при необхідності, звертатися за допомогою до фахівців, таких як психологи чи консультанти з сімейних відносин.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка в схемах і таблицях : навч. посібник. Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ : Логос, 2003. С. 102-103.
2. Белоліпцева О. В. Соціально-педагогічна робота з сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах в період незалежної України. *Scientific Notes of the Pedagogical Department*. 2014. №35. С. 19-25.
3. Браніцька Т. Конфліктологічна компетентність як складова конфліктологічної культури майбутнього фахівця соціономічної сфери. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2014. № 1. С. 135-144.
4. «Будуємо майбутнє разом»: програма профілактики конфліктів та правопорушень серед учнівської молоді: навчально-методичний посібник / за ред. Т. В. Журавель, М. А. Снітко. Київ : ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ», 2016. 298 с.
5. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Знання, 2013. 408 с.
6. Власенко І. А. Формування конфліктологічної компетентності студентів: практика кінотренінгу. *Проблеми саморозвитку особистості в сучасному світі : матер. міжнар. наук.-практ. конф., 15 лист. 2019 р. Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого*. Харків : Право, 2019. С. 225-229.
7. Волкова В., Глушкова К. Соціально-педагогічна робота з сім'ями, що опинилися у складних життєвих обставинах. *Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія. Педагогіка*. 2013. № 2 (11). С. 37-42.
8. Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія*. 2016. № 1. С. 184-189.

9. Гіренко С. П. Практична конфліктологія : навч. посіб. Харків : ХНУВС, 2010. 184 с.
10. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
11. Головатий М. Ф. Соціальні та політичні конфлікти. Київ : ДП «Вид. дім» Персонал», 2016. 16 с.
12. Горностай П. П. Психодіагностична методика «Локус рольового конфлікту». *Практична психологія та соціальна робота*. 2004. № 6. С. 36-38.
13. Гуменюк Л. Соціальна конфліктологія підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
14. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Каравела, 2010. 304 с.
15. Дослідження «Аналіз механізмів підтримки осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах». URL: https://kse.ua/wp-content/uploads/2023/05/MFV_Analiz-mehanizmv-pidtrimki-SZHO.pdf (дата звернення: 10.10.2023)
16. Дуткевич Т. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. перевид. Київ : Центр учб. л-ри, 2016. 455 с.
17. Закон України «Про охорону дитинства». ВВР. 2001. № 30. ст.142. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text> (дата звернення: 10.10.2023).
18. Закон України «Про попередження насильства в сім'ї». ВВР. 2002. № 10. ст.70. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2789-14#Text> (дата звернення: 10.10.2023).
19. Закон України «Про протидію та запобігання домашньому насильству». ВВР. 2018. № 5. ст.35. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text> (дата звернення: 10.10.2023).
20. Закон України «Про соціальні послуги». ВВР. 2019. № 18. ст.73. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 10.10.2023).

21. Здійснення соціальної роботи із сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах: методичні рекомендації в допомогу спеціалістам центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Миколаїв : СССДМ, 2016. 66 с.
22. Журавель Т. В. Соціальна профілактика як напрям соціально-педагогічної діяльності. Соціальна педагогіка : навч. посібник. Київ : Академвидав, 2013. С. 85-101.
23. Калаур С. М., Фалинська З. З. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Тернопіль : Астон, 2010. 360 с.
24. Капська А. Й., Пеша І. В., Міхеєва О. Ю., Соляник М. Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями: навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2015. 328 с.
25. Капська А. Й. Соціальна педагогіка: підручник. Київ : Центр учб. л-ри, 2011. 488 с.
26. 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. 256 с.
27. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посіб. у 2-х ч.; Ч. II. Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 352 с.
28. Кравчанко О. Соціальна робота в громаді в умовах війни. *Zeszyty Naukowe Collegium Witelona*. 2022. № 42(1). С. 63-70.
29. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.05. Запоріжжя, 2008. 254 с.
30. Колобова Я. В., Комарова М. Н., Лоріашвілі Л. С., Пеша І. В. Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах : науково-методичний збірник / за ред. Н. М. Комарової. Київ :

- Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2016. 112 с.
31. Конвенція ООН про права дитини. URL: https://www.unicef.org/ukraine/ukr/convention_small_final.pdf (дата звернення: 11.03.2023)
 32. Конституція України URL: <https://www.president.gov.ua/documents/constitution> (дата звернення: 11.03.2023).
 33. Корнієнко І.О. Досвід надання допомоги дітям і сім'ям-жертвам військового конфлікту : практ. посіб. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 152 с.
 34. Котлова Л. О. Психологія конфлікту : курс лекцій : навч. посіб. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 112 с.
 35. Кубіцький С. О. Соціальні послуги вразливим категоріям населення: теорія, практика, інновації: монографія. Київ : Видавництво «Міленіум», 2016. 484 с.
 36. Кучер Г. М. Інновації соціальної роботи із сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки.* 2018. № 2 (82). С. 207-212.
 37. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. навч. закл. освіти України. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
 38. Любецька М. М. Актуальні питання здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід.* 2018. № 16. С. 133-136.
 39. Максимова Н. Ю. Типологія сімей, які потребують соціальнопсихологічної допомоги. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія. Психологія. Педагогіка. Соціальна робота.* 2017. № 1. С. 45-51.
 40. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2011. 167 с.

41. Петрінко В. С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
42. Порядок здійснення соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. URL: <http://surl.li/oegar> (дата звернення: 10.03.2023).
43. Протас О. Л. Соціально-педагогічна підтримка дітей внутрішньо переміщених сімей за умов воєнного стану. *Гірська школа Українських Карпат*. 2022. № 26. С. 140-144.
44. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціальнопедагогічний аспект. Київ : ФОРМ Стенко В. В. 2016. 192 с.
45. Рудяк В. О. Класифікація осіб, які потрапили у складні життєві обставини. *Актуальні проблеми держави і права: зб. наук. пр.* Вип. 86. Одеса: Гельветика, 2020. С. 197-203.
46. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. Львів: Вид-во ЛТЕУ, 2017. 320 с.
47. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота, Академія праці, соціальних відносин і туризму. Київ : [б.в.], 2020. 275 с.
48. Скочко М. О. Організаційно-змістові засади надання соціальних послуг у сільській місцевості : дис.. д-ра філософії: 231 Соціальна робота, Умань, 2021. 226 с.
49. Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2010. 120 с.
50. Соляник М. Г. Форми та методи соціально-педагогічної підтримки сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія: Соціально-педагогічна*. 2015. Вип. 25. С. 195-204

51. Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту : навчально-методичний посібник. Київ : Агентство «Україна». 2015. 424 с.
52. Суліцький В. В. Підготовка соціальних працівників до вирішення конфліктних ситуацій. *Конференція XXIX Міжнародна науково-практична конференція «Science, theory and practice». Секція «Педагогіка»*. 2021. С. 418-424
53. Сьомкіна І. С. Соціально-педагогічна робота з сім'ями вимушених переселенців: стан та перспективи. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2015. №11. С. 102-105.
54. Хапілова В. П. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. навч. закл. Запоріжжя : Запоріж. нац. ун-т, 2010. 278 с.
55. Ярослав Л. О. Конфліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження. *Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць*. 2009. № 1(25). С. 116-119.
56. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
57. Яценко Л. В., Литвишко О.М. Проблема соціальної підтримки сімей, які потрапили у складні життєві обставини. Інноваційна педагогіка. *Соціальна педагогіка*. Том 3. 2023. Випуск 55. С.170-173.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест-опитувальник «Стратегії сімейного виховання»

Інструкція:

За допомогою цього тесту спробуйте оцінити свою власну стратегію сімейного виховання. З чотирьох варіантів відповіді виберіть самий для Вас кращий.

Запитання тесту:

1. Чим, на вашу думку, в більшій мірі визначається характер людини - спадковістю або вихованням?

- А. Поєднанням вроджених задатків і умов середовища.
- Б. Переважно вихованням.
- В. Головним чином вродженими задатками.
- Г. Ні тим, ні іншим, а життєвим досвідом.

2. Як ви ставитеся до думки про те, що діти виховують своїх батьків?

- А. Це гра слів, софізм, що має мало відношення до дійсності.
- Б. Готовий з цим погодитися за умови, що не можна забувати і про традиційну роль батьків як вихователів своїх дітей.
- В. Абсолютно з цим згоден (діти виховують своїх батьків).
- Г. Важко відповісти, не замислювався про це.

3. Яке з суджень про виховання ви знаходите найбільш вдалим?

- А. Навчи сина слухняності, тоді зможеш навчити і всього іншого (Томас

Фуллер)

Б. Дітям потрібні не повчання, а приклади (Жозеф Жубер)

В. Мета виховання - навчити дітей обходитися без нас (Ернст Легуве)

Г. Якщо вам більше нічого сказати дитині, скажіть йому, щоб він пішов умитися (Едгар Хоу)

4. Чи вважаєте ви, що батьки повинні просвіщати дітей в питаннях статі?

А. Звичайно, в першу чергу це повинні зробити батьки.

Б. Коли діти досить подорослішають, необхідно буде завести розмову і про це. А в шкільному віці головне - подбати про те, щоб захистити їх від проявів аморальності.

В. Вважаю, що батькам слід в доступній формі задовольняти виникає у дітей інтерес до цих питань.

Г. Мене ніхто цьому не вчив, і їх саме життя навчить.

5. Чи слід батькам давати дитині гроші на кишенькові витрати?

А. Найкраще регулярно видавати певну суму на конкретні цілі і контролювати витрати.

Б. Доцільно видавати деяку суму на певний термін (на тиждень, на місяць), щоб дитина сам навчався планувати свої витрати.

В. Якщо попросить, можна і дати.

Г. Коли є можливість, можна інший раз дати йому якусь суму.

6. Як ви вчините, якщо дізнаєтеся, що вашої дитини образив однокласник?

А. Відправлюся з'ясувати стосунки з батьками кривдника.

Б. Посвята дитині, як йому краще себе вести в таких ситуаціях.

В. засмутити, постараюся втішити дитину.

Г. Діти самі краще розберуться в своїх відносинах, тим більше що їх образи недовго.

7. Як ви поставитеся до лихослів'я дитини?

А. Лихослів'я треба припиняти в зародку! Покарання тут необхідно, а від спілкування з невихованими однолітками дитини надалі треба захистити.

Б. Постараюся довести до його розуміння, що в нашій родині, та й взагалі серед порядних людей, це не прийнято.

В. Дитина має право висловлювати свої почуття, навіть у той спосіб, який нам не до душі.

Г. Подумаєш! Всі ми знаємо ці слова. Не треба надавати цьому значення, поки це не виходить за розумні межі.

8. Дочка (син) -подросток хоче провести вихідні на дачі у подруги, де збереться компанія однолітків під час відсутності батьків. Відпустили б ви її (його)?

А. Ні в якому разі. Такі збіговиська до добра не доводять. Якщо діти хочуть відпочити і повеселитися, нехай роблять це під наглядом старших.

Б. Можливо, якщо знаю її товаришів як порядних і надійних хлопців.

В. Вона цілком розумна людина, щоб самій прийняти рішення. Хоча, звичайно, в її відсутність буду трохи турбуватися.

Г. Не бачу причини забороняти.

9. Як ви відреагуєте, якщо дізнаєтеся, що дитина вам збрехав?

А. Постараюся вивести його на чисту воду і присоромити.

Б. Спробую розібратися, що його спонукало збрехати.

В. Засмучусь

Г. Якщо привід не надто серйозний, не стану надавати значення.

10. Чи вважаєте ви, що подаєте дитині гідний приклад?

А. Безумовно.

Б. Намагаюся.

В. Сподіваюся.

Г. Не знаю.

Інтерпретація результатів тесту

Користуючись таблицею, відзначте обрані вами варіанти відповідей і визначте їх відповідність одному з типів батьківської поведінки. Чим більше переважання одного з типів відповідей, тим більше виражений у вашій родині певний стиль виховання.

Якщо серед ваших відповідей не переважає якась одна категорія, то мова, ймовірно, йде про суперечливий стиль виховання, коли відсутні чіткі принципи, і поведінка батьків диктується миттєвим настроєм.

Стиль поведінки	Номери запитань									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Авторитетний</i>	Б	В	В	Г	В	Г	А	Б	Г	Б
<i>Авторитарний</i>	А	А	Г	В	Б	Б	Б	А	А	А
<i>Ліберальний</i>	В	Б	Б	Б	А	А	Г	В	В	В
<i>Індиферентний</i>	Г	Г	А	А	Г	В	В	Г	Б	Г

Додаток Б

Тест-опитувальник батьківського ставлення Варги-Століна

Структура тесту була побудована на основі математичного значення значущих факторів. В результаті факторизації даних було отримано 4 фактори: «прийняття-відштовхування», «кооперація», «симбіоз», «авторитарна гіперсо-ціалі-зація», «маленький невдаха».

Інструкція

На кожне твердження дайте відповідь «так» або «ні».

Запитання тесту:

1. Я завжди співчуваю своїй дитині.
2. Я вважаю своїм обов'язком знати все, що думає моя дитина.
3. Я поважаю свою дитину.
4. Мені здається, що поведінка моєї дитини значно відхиляється від норми.
5. Потрібно якомога довше тримати дитину осторонь від реальних життєвих проблем, якщо вони її травмують.
6. Я відчуваю до дитини прихильність.
7. Добрі батьки оберігають дитину від життєвих труднощів.
8. Моя дитина часто неприємна мені.
9. Я завжди намагаюсь допомогти своїй дитині.
10. Бувають випадки, коли глумливе ставлення до дитини приносить їй велику користь.
11. Я відчуваю досаду щодо своєї дитини.
12. Моя дитина нічого не досягне у житті.
13. Мені здається, що діти знуцаються над моєю дитиною.
14. Моя дитина часто здійснює такі вчинки, які окрім презирства нічого не варті.

15. Для свого віку моя дитина не зовсім зріла.
16. Моя дитина поводиться спеціально, щоб досадити мені.
17. Моя дитина вбирає у себе все погане, як губка.
18. Мою дитину важко навчити гарних манер, при найбільшому старанні.
19. Дитину потрібно тримати у суворих рамках, тоді з неї виросте порядна людина.
20. Я люблю, коли друзі моєї дитини приходять до нас додому.
21. Я схвалюю свою дитину.
22. До моєї дитини липне все погане.
23. Моя дитина не досягне успіхів у житті.
24. Коли в компанії знайомих говорять про дітей мені трохи соромно, що моя дитина не така розумна і здібна, як хотілось би..
25. Я жалію свою дитину.
26. Коли я порівнюю свою дитину з її ровесниками, вони здаються мені дорослішими і у поведінці і у судженнях.
27. Я із задоволенням проводжу з дитиною свій вільний час.
28. Мені шкода, що моя дитина росте і дорослішає.
29. Я часто ловлю себе на ворожому ставленні до дитини.
30. Я мрію про те, щоб моя дитина досягла всього того, що мені не вдалося у житті.
31. Батьки повинні пристосовуватись до дитини.
32. Я намагаюся виконати всі прохання моєї дитини.
33. Приймаючи сімейні рішення слід враховувати і думку дитини
34. Головна причина капризів моєї дитини – егоїзм, впертість і лінь.
35. У конфлікті з дитиною я часто можу визнати, що вона по-своєму права.
36. Діти рано дізнаються, що батьки можуть помилятися.

37. Я завжди зважаю на свою дитину.
38. Я відчуваю приязнь до дитини.
39. Я дуже цікавлюсь життям своєї дитини.
40. Неможливо нормально відпочити, якщо проводиш час з дитиною.
41. Найголовніше, щоб у дитини було спокійне і безхмарне дитинство.
42. Іноді мені здається, що моя дитина – нездатна ні до чого доброго.
43. Я поділяю захоплення своєї дитини.
44. Моя дитина може вивести із себе будь-кого.
45. Я поділяю гіркоту, смуток своєї дитини.
46. Моя дитина часто дратує мене.
47. Виховання дитини – суцільне тріпання нервів.
48. Суворі дисципліна у дитинстві – розвиває сильний характер.
49. Я не довіряю своїй дитині.
50. За суворе виховання діти дякують потім.
51. Іноколи мені здається, що я ненавиджу свою дитину.
52. У моєї дитини більше недоліків, ніж позитивних якостей.
53. Я поділяю інтереси своєї дитини.
54. Моя дитина не спроможна що-небудь зробити самостійно, а якщо і зробить, то обов'язково не так.
55. Моя дитина виросте непристосованою до життя.
56. Моя дитина подобається мені такою, якою вона є.
57. Я ретельно стежу за станом здоров'я своєї дитини.
58. Не рідко я захоплююсь своєю дитиною.
59. Дитина не повинна мати секретів від батьків.
60. Я не високої думки про здібності своєї дитини і не приховую

цього від неї.

61. Дуже бажаю, щоб дитина товаришувала з тими дітьми, які подобаються її батькам.

Ключі до тесту

1. «Прийняття-відхилення» - 3, 4, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 20, 23, 24, 26, 27, 29, 34, 37, 38, 40, 42, 43, 44, 45, 47, 49, 51, 52, 53, 55, 56, 60.
2. «Кооперація» - 6, 9, 21, 25, 31, 33, 39, 35, 36.
3. «Симбіоз» - 1, 5, 7, 28, 32, 41, 58.
4. «Авторитарна гіперсоціалізація» - 2, 19, 30, 48, 50, 57, 59.
5. «Маленький (-а) невдаха» - 9, 11, 13, 17, 22, 23, 54, 61.

Аналіз відповідей

1. «Прийняття-відштовхування»

Шкала показує інтегральне емоційне ставлення до дитини. На одній шкалі батькам подобається дитина такою якою вона є. Батьки поважають індивідуальність дитини, симпатизують їй. Батьки багато часу проводять з дитиною, поважають її інтереси і плани. На іншій шкалі: батьки виховують свою дитину погано, непристосованою до життя, їм здається, що дитина не досягне успіху. Батьки відчують до дитини смуток, злість, тощо. Вони не довіряють дитині та не поважають її.

2. «Кооперація»

Шкала показує соціально бажаний облік батьківського ставлення. Зміст шкали розкривається так: батьки зацікавлені в планах дитини, намагаються допомогти, співчують їй. Батьки високо цінують інтелектуальні та творчі здібності дитини, відчують гордість за неї. Вони задовольняють ініціативу і самостійність дитини. Батьки довіряють дитині, намагаються стати на його бік з будь-яких питань.

3. «Симбіоз»

Шкала відображає міжособистісний бар'єр у спілкуванні з дитиною. Батьки відчують себе з дитиною єдиним цілим, прагнуть задовольнити всі потреби дитини, огородити її від труднощів, неприємностей в житті. Батьки постійно відчують неспокій за життя дитини, котра здається їм маленькою та безза-хисною.

4. «Авторитарна гіперсоціалізація»

Шкала відображає налагоджену форму керування поведінки дитини. Батьки вимагають від дитини дисципліни та виконання всіх вимог. За вияв своєї думки дитину буде покарано. Батьки слідкують за досягненнями дитини, його індивідуальними особливостями, думками, тощо.

5. «Маленький невдаха»

Шкала відображає особливості виховання і розуміння дитини батьками. Батьки вважають дитину маленькою. Інтереси, думки, почуття здаються батькам дитячими. Дитину вважають непристосованою, не успішною та відкритою для поганих справ. Батьки не довіряють своїй дитині. У зв'язку з цим батьки намагаються відгородити дитину від труднощів життя, вимогливо контролюють її дії.

Додаток В

Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

Інструкція:

Перед вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «неправильних». Люди різні, і кожен може висловити свою думку.

Є два варіанти А і В, з яких ви повинні вибрати один, у більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашу думку про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик відповідно до одного з варіантів (А або В) для кожного твердження. Відповідати треба як можна швидше.

Запитання тесту:

1.

А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

В. Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

4.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

6.

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

7.

А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

В. Я вважаю можливим у чимось поступитися, аби домогтися іншого.

8.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я першою справою намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені інтереси.

9.

А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

В. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

10.

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

А. Першою справою я намагаюся ясно визначити, в чому полягають всі порушені спірні питання.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші

відносини.

12.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

13.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14.

А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

15.

А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17.

А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість настояти на своєму.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19.

А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені питання та інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

20.

А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.

21.

А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми і їх спільним рішенням.

22.

А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

23.

А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

24.

А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25.

А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

Ст. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

28.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Ст. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

А. Я пропоную середню позицію.

Ст. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

30.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншим людиною могли домогтися успіху.

Бланк опитувальника:

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		

9			19			29		
10			20			30		

Ключ до опитувальником:

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ПОКЛИК.
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25, 27В, 30А.