

УДК 364-78

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОСТІ СИСТЕМИ ПРИЯТЕЛІВ В УКРАЇНІ. ДОСЛІДЖЕННЯ ОДНОГО ВИПАДКУ

Жиленко Руслан В'ячеславович
м.Ужгород

Розширення спектру соціальних послуг для вразливих верст населення нерозривно пов'язане із запровадженням в практику соціального працівника нових підходів і методів роботи. Оскільки соціальна робота є відносно новою сферою діяльності в Україні, вітчизняні практики змушені активно використовувати досвід своїх зарубіжних колег. Водночас слід пам'ятати, що методи, методологія та інструментарій соціальної роботи безпосередньо пов'язані з конкретними теоріями, підходами, ідеологією та навіть організаційними особливостями системи соціальних послуг, що переважають в тій чи іншій країні. Відтак запозичення певних технік роботи з клієнтами потребує ретельного вивчення та апробації в умовах вітчизняних реалій. В цьому контексті не є винятком і система приятелів, запровадження якої в Україні розпочалося декілька років тому.

Ключові слова: дослідження одного випадку, сталість, система приятелів, приятельські пари, волонтери, діти та молодь з обмеженими можливостями.

Актуальність теми дослідження полягає у тому, що нова для України техніка роботи із клієнтами, система приятелів, піддається ретельному аналізу щодо можливості її ефективного запровадження та використання в Україні. Особливий акцент зроблено на вивченні можливостей забезпечення сталості системи приятелів в нашій країні. Слід зазначити, що розвиток потенціалу організацій, які першими запровадили дану техніку, став невід'ємним контекстом дослідження.

Система побудована на приятельських парах, що складаються із волонтера та представника цільової групи. Вони створюються із дотриманням певних правил. Приятель не повинен ні в якому разі підміняти, з одного боку, друга, а, з іншого – професійного соціального працівника. Діяльність пари носить системний та регулярний характер, а в її основі лежать спільні інтереси та вподобання приятелів. Організації, що запроваджують систему приятелів в своїй роботі, беруть на себе відповідальність за пошук та підготовку волонтерів, створення пар за інтересами, координацію спільної діяльності пар.

Протягом 2011-2012 років Карпатський фонд за фінансової підтримки Скан фонду (Нідерланди) реалізував проект «Допоможи іншому – стань приятелем». Він був спрямований на ознайомлення НДО Західної України із системою приятелів та її запровадження в сфері соціальної роботи із дітьми та молоддю з особливими потребами. В межах проекту було підтримано 10 організацій, що розпочали роботу зі створення приятельських пар між волонтерами та молодими людьми з особливими потребами [1].

Система приятелів, насамперед, спрямована на подолання соціальної ізоляції і є спробою «втягнути» представників цільової групи за межі їхнього звичайного (як правило, досить обмеженого) кола спілкування [2]. Вона має ряд значних переваг у порівнянні з іншими підходами в соціальній роботі. По-перше, ця техніка є доволі «дешевою», оскільки переважно побудована на волонтерських засадах. Досвід показує, що організації, які вже налагодили роботу з парами приятелів, обходяться мінімальними затратами та персоналом, який часто не перевищує 2-х осіб. По-друге, система приятелів є доволі гнучкою [3, с.53]. Вона підходить для різних категорій клієнтів та може бути запровадженою різними організаціями та установами.

2012 року стартував проект «Допоможи іншому – стань приятелем. Забезпечення сталості моделі приятелів в Україні», спрямований на використання системи приятелів в роботі з ді-

тьми та молоддю з особливими потребами. Вісім організацій із Закарпатської, Львівської та Івано-Франківської областей запропонували власні оригінальні підходи до застосування даної системи та забезпечення сталості приятельських пар.

Наприкінці 2012 року було проведено дослідження ефективності запровадження та забезпечення сталості системи приятелів у роботі з дітьми і молоддю з особливими потребами. Воно носило якісний характер та проводилося методом дослідження одного випадку. В якості випадку розглядався проект «Допоможи іншому – стань приятелем. Забезпечення сталості моделі приятелів в Україні». В дослідженні взяли участь персонал, волонтери та представники цільової групи восьми недержавних організацій, які впровадили систему приятелів у своїй роботі, а саме: Благодійної установи «Навчально-реабілітаційний центр «Джерело», м. Львів, Благодійного фонду «Карітас Самбірсько-Дрогобицької Єпархії УГКЦ», м. Дрогобиць, ГО «Асоціація соціальних працівників», м. Ужгород, Благодійного фонду «Проекта ТАЧ», м. Ужгород, Сокальської районної асоціації інвалідів, Благодійної організації «Мальтійська служба допомоги», м. Івано-Франківськ, Мукачівського благодійного фонду «Нове життя», Благодійного фонду «Карітас Івано-Франківськ УГКЦ».

Як зазначалося вище, вивчення ефективності запровадження та забезпечення сталості системи приятелів відбувалося в контексті розвитку потенціалу згаданих організацій. Таким чином, аналіз системи приятелів відбувався із врахуванням попередньої історії організацій, головних викликів, які перед ними стоять, їх бачення використання даної техніки в своїй роботі, оцінки перших результатів, зацікавленості у її використанні в майбутньому та відгуків безпосередніх учасників приятельських пар.

Основні результати дослідження.

Історія організацій.

Всі організації, що взяли участь у запровадженні системи приятелів, мають тривалий досвід у сфері соціальної роботи, а саме від 9 до 23 років.

Серед них можна виділити три види організацій за спеціалізацією. По-перше, це ті, що надають конкретні соціальні послуги чітко визначеній цільовій групі. Наприклад, Мукачівський благодійний фонд «Нове життя» і Благодійна установа «Навчально-реабілітаційний центр «Джерело» хоч і пропонують досить багато різноманітних програм, але вони переважно спрямовані на дітей та молодь з обмеженими можливостями і пов'язані з їх реабілітацією. До другої групи можна віднести організації, які надають більш різноманітні послуги для різних цільових груп. Наприклад, Благодійний фонд «Проекта ТАЧ» працює не тільки із дітьми з обмеженими можливостями, але й з дітьми-сиротами і дітьми, що належать до етнічних меншин. Благодійний фонд «Карітас Самбірсько-Дрогобицької Єпархії УГКЦ», крім дітей з обмеженими можливостями, надає послуги з реабілітації людей з алкогольною та наркотичною залежністю тощо. До третьої групи можна віднести організації, які не обмежують свою діяльність сферою соціальних послуг. Наприклад, діяльність ГО «Асоціація соціальних працівників» відбувається також у галузі науки та освіти.

Переважаюча більшість організацій, що взяли участь у дослідженні, надають послуги дітям та молоді з особливими потребами, які знаходяться за межами інтернатних закладів.

Дуже відмінними організації виявилися за кількісним складом персоналу та принципами його формування. В Благодійній установі «Навчально-реабілітаційний центр «Джерело»

працюють десятки висококваліфікованих фахівців на постійній основі. В інших організаціях поєднується робота фахівців і волонтерів, а деякі взагалі побудовані на волонтерських засадах.

Важливою відмінністю між учасниками проекту є принцип фінансування ними власної діяльності. Частина організацій відкривають певні програми з надання соціальних послуг, переважно визначених донором, під наявне фінансування. Інші – мають постійно діючі програми та намагаються залучати кошти для них.

Важливою відмінністю є і практика співпраці з органами державної влади та місцевого самоврядування. Частина організацій має досвід залучення коштів з бюджетів різних рівнів та виконання так званого соціального замовлення.

Головні виклики, що стоять перед організаціями.

Незважаючи на зазначені вище відмінності між організаціями-учасниками проекту, перед ними стоять дуже подібні виклики. Їх можна об'єднати в декілька основних, пов'язаних між собою груп, а саме: вдосконалення послуг, фінансове забезпечення, підбір кадрів, залучення волонтерів.

Вдосконалення соціальних послуг, які надаються організаціями, включає декілька аспектів. Перехід від виконання обмежених в часі та визначених донором проектів до розробки довгострокових програм надання соціальних послуг, які базуються на потребах клієнтів, має виняткове значення для конкурентоспроможності сервісних недержавних організацій. Безумовно, ці зміни пов'язані з фінансовим та кадровим забезпеченням, вдосконаленням організаційної структури. Інший аспект програмної діяльності викликаний необхідністю пошуку та впровадження нових, більш ефективних підходів до роботи з клієнтами. В свою чергу, це вимагає залучення фахівців на постійній основі, їх підготовку та перепідготовку, а також відповідного фінансового забезпечення.

Фінансова нестабільність неурядових сервісних організацій є прямою загрозою безперервності соціальних послуг, які ними надаються. Найбільш гостро проблема відчувається у забезпеченні поточних витрат організацій, а саме: утримання приміщень, комунальні послуги, заробітна плата.

Одним з головних викликів сервісних неурядових організацій є плінність кадрів. Перерви у фінансуванні, викликані обмеженою в часі проектною діяльністю, призводять до того, що кваліфіковані та досвідчені фахівці залишають роботу. Залучення нових робітників вимагає, в свою чергу, значних додаткових витрат часу та коштів на їх підготовку.

Всі учасники проекту, як і більшість сервісних організацій України, залучають волонтерів до своєї діяльності. Це зумовлено як фінансовими причинами, так і браком персоналу. Основу волонтерів складає студентська молодь. Незважаючи на цілий ряд позитивних сторін, це має і свої мінуси. Студенти є досить зайнятими протягом робочого тижня, а на вихідні можуть поїхати додому. Проблемною є їхня участь в роботі організацій протягом канікул. Зрештою, більшість із них припиняють волонтерську діяльність після закінчення навчального закладу. Організації гостро потребують розширення бази волонтерів та організаційного впорядкування їх діяльності. Це вимагає широкої просвітницької діяльності в громадах, серйознішого ставлення до відбору та підготовки волонтерів.

Запровадження системи приятелів.

Запровадження системи приятелів та забезпечення її сталості в усіх організаціях відбувалося в доволі подібний спосіб.

Безпосередній процес запровадження системи приятелів передбачав виконання наступних етапів: залучення, навчання та відбір волонтерів, організацію заходів за участі волонтерів і представників цільової групи для їх знайомства та виявлення спільних інтересів, створення приятельських пар, координація діяльності пар.

Водночас ця робота супроводжувалася цілим рядом інших заходів, покликаних подолати зазначені вище виклики, а саме: забезпечення фінансової сталості, стратегічне плануван-

ня, впорядкування процесу залучення та підготовки волонтерів, широка рекламна кампанія.

З метою забезпечення фінансової сталості організації намагалися диверсифікувати джерела надходження коштів. Вони, зокрема, спробували поєднати проектну діяльність із залученням бюджетних коштів, запровадженням соціального підприємництва та інших різновидів фандрейзингу.

Організації-учасники проекту розпочали процес стратегічного планування власної діяльності, де значну увагу приділено саме питанню організаційної та фінансової сталості.

Більшість учасників проекту доклали зусиль для впорядкування та налагодження системної роботи із волонтерами. Для цього в організаціях були створені спеціальні структурні підрозділи.

Всі етапи запровадження системи приятелів супроводжувалися рекламною кампанією, яка мала відразу декілька цілей. По-перше, організації намагалися вплинути на існуючі в громадах установки щодо людей з обмеженими можливостями. По-друге, учасники проекту поширювали та рекламували саму систему приятелів. По-третє, рекламна кампанія покликана була сприяти залученню додаткових коштів. І, зрештою, її метою було залучити нових волонтерів та благодійників.

Слід зазначити, що певні відмінності у запровадженні системи приятелів були присутні вже на етапі планування. Це пов'язано як з певними організаційними особливостями учасників проекту, так і з відмінностями цільових груп. Наприклад, Благодійний фонд «Проекта ТАЧ» залучив дітей, що перебувають в інтернатному закладі. В свою чергу, це вплинуло на те, що перевага надавалася груповій діяльності приятельських пар, а не індивідуальній.

Перші результати впровадження системи приятелів.

Найголовніше, про що варто зазначити, це той факт, що всі організації-учасники проекту успішно запровадили систему приятелів у своїй роботі. В кожній із них було створено від 10 до 30 сталих пар приятелів.

Проте результати реалізації проекту не обмежуються самим фактом створення пар, а мають значно ширший вплив. Можна виділити декілька рівнів впливу проекту.

По-перше, запровадження системи приятелів позитивно вплинуло на цільову групу – дітей та молодь з обмеженими можливостями. Всі організації-учасники проекту відзначили позитивну динаміку в процесі подолання соціальної ізоляції клієнтів. Для багатьох дітей та молодих людей з обмеженими можливостями приятелювання з волонтерами дозволило зробити щось вперше, а саме: поспілкуватися із кимось за межами сім'ї, вийти на вулицю без батьків, відвідати кафе чи кінотеатр, елементарно погратися з однолітками, здобути перші професійні навички, відчувти себе частиною громади.

По-друге, система приятелів справила сильний ефект на волонтерів. Молоді люди одержали нові знання, вміння та навички. Але ще більш важливим стало те, що приятелювання із ровесниками з обмеженими можливостями сприяло розвитку особистості волонтерів. Учасники проекту відзначили, що молоді люди стали більш відповідальними та дисциплінованими, відкритими та небайдужими.

По-третє, система приятелів справила вплив на громаду. В багатьох населених пунктах, де реалізовувався проект, люди вперше побачили таку кількість молодих людей з обмеженими можливостями на вулицях. Учасники проекту згадують про здивування працівників кафе, кінотеатрів, атракціонів, парків тощо, коли до них вперше заходили приятельські пари. Є багато прикладів, коли перше здивування трансформувалося в інтерес, а згодом і в щире бажання посприяти чи взяти в цьому участь. В громадах почали говорити і писати, в тому числі ЗМІ, про проблеми та потреби людей з обмеженими можливостями. Зросла кількість звичайних громадян, представників влади і бізнесу, які бажають підтримувати подібні ініціативи.

По-четверте, впливу системи приятелів зазнали самі ор-

ганізації, що її запроваджували. Вони налагодили системну роботу з волонтерами, а в більшості із них були створені для цього спеціальні структурні підрозділи. Організації значно розширили партнерські зв'язки з громадою, засобами масової інформації, органами влади, бізнесом. Запровадження системи приятелів змусило учасників проекту розробити, або ж переглянути власні плани стратегічного розвитку. Більшість із організацій вперше приділили серйозну увагу питанню фінансової сталості. Декотрі з них вже запровадили елементи соціального підприємництва.

Плани на майбутнє.

Всі без винятку учасники проекту виявили бажання продовжувати практику системи приятелів у своїй роботі. Більше того, частина організацій допомогла запровадити її в партнерських установах.

Сталість системи буде забезпечено шляхом постійного поповнення рядів волонтерів та їх навчання, розвитку партнерських відносин в громаді, запровадження самофінансування, включно з елементами соціального підприємництва.

Організації-учасники проекту створили, або планують створити в найближчому майбутньому, центри волонтерів. Ці структурні підрозділи відповідатимуть за набір нових волонтерів, їх підготовку, координацію їх роботи та підтримку вже існуючих добровольців. У залежності від масштабів та специфіки діяльності організацій ці центри будуть працювати як на місцевому, так і міжнародному рівнях (офіційна європейська акредитація приймаючого та координуючого центру волонтерів).

Більшість учасників проекту планують частково забезпечити матеріальні потреби системи приятелів шляхом укладання договорів з партнерами, а саме: бізнесом, органами влади тощо. Наприклад, частина організацій вже домовилася із закладами харчування, розважальними центрами, кінотеатрами, театрами, музеями щодо надання безкоштовних послуг, або суттєвих знижок на них, для пар приятелів.

Всі організації-учасники проекту планують в тій чи іншій мірі запровадити самофінансування системи приятелів. Як вже зазначалося вище, ця техніка роботи з клієнтами не потребує великих витрат, а значить і відносно незначні доходи організації зможуть задовольнити необхідні потреби. Виробництво та виставки-продажі продукції, зробленої приятелями, є найбільш поширеною ідеєю серед учасників проекту. Частина організацій вже випробувала цю практику. Вироблені парами приятелів свічки, кераміка, плетені та вишиті речі, картини, аплікації, поліграфія принесли перший дохід, необхідний для підтримки системи приятелів в майбутньому. На окрему увагу заслуговують зусилля деяких організацій щодо створення соціальних підприємств. Наприклад, Благодійна установа «Навчально-реабілітаційний центр «Джерело» провела ретельне дослідження можливостей заснування такого підприємства та визначила дві потенційні можливості, а саме: надання платних послуг з реабілітації та виготовлення поліграфічної продукції. Організація має всі необхідні умови та обладнання для започаткування підприємства як окремою юридичною особою. Мукачівський благодійний фонд «Нове життя» також близький до цього. Організація закупила все необхідне обладнання, підготувала приміщення і провела навчання персоналу з виробництва гончарної продукції.

Природно, що ці стратегічні напрямки діяльності будуть супроводжуватися активною інформаційною діяльністю, пошуком нових донорів та благодійників, розвитком зв'язків із громадою.

Відгуки учасників пар приятелів.

Аналізуючи відгуки представників цільової групи, можна стверджувати, що запровадження системи приятелів в повній мірі досягло своєї мети. Як зазначалося вище, система спрямована на подолання соціальної ізоляції представників цільової групи шляхом налагодження регулярних, побудованих на спільних інтересах приятельських відносин між ними та волонтерами.

Коментуючи результати впровадження системи приятелів,

більшість дітей та молодих людей з обмеженими можливостями, що брали участь в проекті, в першу чергу, вказували на те, що вони отримали приятеля, друга, товариша за межами їх звичного кола – батьків, вихователів, реабілітологів. Учасниця проекту Вікторія зазначила: «Ми з нею з самого початку знайшли спільну мову, потоваришували, одразу ж обмінялися телефонними номерами, стали телефонувати, писати повідомлення одна одній, стали разом гуляти. Наталка не стидяється виходити з інвалідною коляскою на люди, не стидяється того, що мене знає. Як це було все моє життя, зі мною ніколи ні одна подружка не виходила гуляти, бо стидалася інвалідної коляски, я все тільки вдома в кімнаті сиділа, або в реабілітаційному центрі» [4, с.43].

Представники цільової групи відзначають, що зустрічі з волонтерами не були для них чимось обтяжливим, а приносили радість і задоволення. Тобто молоді люди з обмеженими можливостями чи не вперше в житті мали дозвілля, яке не кимось для них сплановане, а проведене відповідно до власних інтересів і вподобань. Крім цього, представники цільової групи вказують на те, що вони багато чому навчилися, дізналися про щось нове та цікаве. Учасник проекту Руді каже: «Він приніс радість, дружбу, користь. Друг може щось навчити свого друга, повести десь, де він ще не був (кіно, кафе, цирк, каруселі, в город по магазину...).», побачити щось нове, що він ще ніколи не бачив» [4, с.27]. Волонтер Мирослава додає: «З першого погляду діти здавалися зовсім закритими і я не зразу зрозуміла, що ховається за цією невпевненістю і небажанням щось робити. Але, проводячи час разом, мимоволі починаєш розуміти що ці дітки є такими, якими є - вони не носять масок, не прикидаються іншими, їм не потрібні влада, могутність, багатство. Натомість вони відкриті до любові, ніжності та дружби. Вони часто не здатні вести з нами інтелектуальні бесіди, але в них є особливий дар – торкатися нашого серця, наших почуттів» [4, с.21].

Аналізуючи відгуки волонтерів, можна зробити висновок, що приятелювання з молодими людьми з обмеженими можливостями дало їм не тільки нові знання, а дозволило по іншому поглянути на своє життя та оточуючий світ, розкрити власний потенціал, переоцінити цінності та, зрештою, просто добре та корисно провести вільний час. Волонтер Наталія описала свій досвід приятелювання наступним чином: «За період спілкування з моїм другом я потроху навчилася ставити його пріоритети на перший план і почала більше прислухатись до нього. У спілкуванні з ним я відчуваю себе справжньою...» [4, с.27].

Висновки за результатами дослідження:

1. Система приятелів успішно впроваджується організаціями, які мають достатній попередній досвід роботи з цільовою групою.
2. Впровадження системи приятелів є результатом природного «дорослішання» організацій, намаганням вдосконалити свої послуги, наблизити їх до потреб клієнтів.
3. Система приятелів може бути успішно впровадженою організаціями, які різняться за розміром, кількістю клієнтів та цільовими групами.
4. Виклики, з якими стикаються українські організації, не є перешкодою на шляху впровадження системи приятелів.
5. Не існує суттєвих відмінностей у технології впровадження та функціонування системи приятелів в Україні та за рубежом.
6. Певні відмінності у функціонуванні системи приятелів в різних організаціях зумовлені особливостями цільової групи, наприклад, недоступністю об'єктів інфраструктури для осіб на візках, перебуванням клієнтів в інтернатних закладах, необхідністю спеціальної підготовки волонтерів для роботи з людьми з важкими розладами психічного здоров'я тощо.
7. Функціонування та забезпечення сталості системи приятелів не вимагає значних фінансових витрат, проте потребує серйозних організаційних заходів.
8. Підтримка системи приятелів тісно пов'язана з розбудовою організаційної спроможності, а саме: стратегічним плану-

ванням, впорядкуванням роботи з волонтерами, навчанням персоналу та волонтерів, забезпеченням фінансової сталості, розбудовою партнерських зв'язків.

9. Система приятелів є дієвим та ефективним інструментом у подоланні соціальної ізоляції дітей та молоді з особливими потребами.
10. Система приятелів справляє позитивний вплив не тільки на представників цільової групи, але й на волонтерів, організації та громади, в яких вона реалізується.

Таким чином, система приятелів є ефективною технікою

подолання соціального виключення дітей та молоді з особливими потребами, яка може бути запровадженою у вітчизняних умовах. Її сталість не вимагає надзвичайних зусиль з боку організації і скоріше пов'язана із загальним розвитком їх організаційної спроможності.

Подальша розробка даної теми пов'язана із обґрунтуванням запровадження системи приятелів для роботи з іншими категоріями клієнтів, а також в діяльності державних соціальних служб, враховуючи досвід її апробації в сфері соціальної роботи із дітьми та молоддю з обмеженими можливостями.

Література і джерела

1. Проект «Допоможи іншому – стань приятелем»: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.carpathianfoundation.org.ua/programs/grant/25-buddies>. – Загол. з екрану. – Мова укр.
2. Стань приятелем. Проект, що допомагає дітям з особливими потребами знаходити друзів // Вісник благодійництва. – 2012. - № 2. – С. 33.
4. Жиленко Р.В. Система приятелів: теорія та перспективи запровадження в Україні// Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : «Педагогіка. Соціальна робота». – Випуск 24. – 2012. – С. 52-54.
5. Дослідження одного випадку. Проект «Допоможи іншому – стань приятелем. Забезпечення сталості моделі приятелів в Україні»/ За ред. Жиленко Р.В. – Ужгород, 2012. – 52 с.

Расширение спектра социальных услуг для уязвимых слоев населения тесно связано с внедрением в практику социального работника новых подходов и методов работы. Поскольку социальная работа является относительно новой сферой деятельности в Украине, отечественные практики вынуждены активно использовать опыт своих зарубежных коллег. В то же время следует помнить, что методы, методология и инструментарий социальной работы непосредственно связаны с конкретными теориями, подходами, идеологией и даже организационными особенностями системы социальных услуг, преобладающими в той или иной стране. Таким образом, заимствование определенных техник работы с клиентами нуждается в тщательном изучении и адаптации в условиях отечественных реалий. В этом контексте не является исключением и система приятелей, внедрение которой в Украине началось несколько лет назад.

Ключевые слова: изучение случая, устойчивое развитие, система приятелей, приятельские пары, волонтеры, дети и молодежь с ограниченными возможностями.

Widening the range of social services for vulnerable groups is closely connected to introduction of the new approaches and methods of social work practice. Since social work is relatively new field of activity in Ukraine, local practitioners have to use experience of their foreign colleagues actively. Meantime the methods, methodology and the tools of social work are directly related to particular theories, approaches, ideology and even organizational peculiarities of social services systems dominating in particular country. Then the adoption of certain techniques requires thorough study and adaptation to the national realities. The buddy system which has been introduced in Ukraine few years ago is not an exception in this respect.

Key words: case study, sustainability, buddy system, buddy couples, volunteers, disabled children and youth.