



IV.ІІІ. Етапи надання допомоги

На різних етапах надання допомоги можуть бути залучені різні спеціалісти та волонтери, які взаємодіють з внутрішньо переміщеною особою або сім'єю з дітьми. До допомоги можуть підключатися психологи, юристи, соціальні працівники, медики – залежно від потреб у кожному окремому випадку.

Оцінка потреб та поточної ситуації

Оцінка потреб клієнта – стандартний етап надання допомоги. Надзвичайно важливо залучати клієнта до процесу оцінки. Якщо соціальний працівник чи інший фахівець, який буде проводити оцінку потреб, робитиме це без участі клієнта – скоріше за все в результаті замість реальних потреб клієнта отримаємо перелік потреб самого спеціаліста, які він нав'язуватиме клієнтові.

Також доцільно з'ясувати і ті обставини, які заважають клієнтові зараз задовольнити ці потреби. Не варто робити на них особливий акцент, але проговорити їх важливо. (Примітка: не рекомендується називати ці обставини проблемами).

Особі, яка перебуває під дією стресу, може бути важко сформулювати свої потреби. Тому фахівцю необхідно обережно, не нав'язуючи власну думку, відкритими запитаннями допомогти особі сформулювати власні потреби. Записувати їх слід спершу в такому порядку, як вони виникають у клієнта. А вже потім (разом з клієнтом!) розставити в порядку важливості їх на нагальні (базові) та ненагальні, тобто ті, задоволення яких можна трохи відкласти в часі. Тут можна використувати як схему піраміду Маслоу – на перше місце поставити базові потреби (їжа, безпека, житло). На основі результатів оцінки потреб можна починати планування подальшої роботи.

Планування та початкові етапи допомоги

При плануванні допомоги внутрішньо переміщеним особам слід враховувати, що їх потреби зумовлені пережитими втратами, зміною соціального статусу, місця проживання, звичного стилю життя, тобто є комплексними. Водночас доцільно планувати роботу поетапно, починаючи із задоволення першочергових (базових) потреб, враховуючи готовність сім'ї до співпраці зі спеціалістами та роботи над собою. Слід враховувати, що людина, яка пережила стрес, може потребувати більше часу на прийняття певних складних обставин свого життя і відповідно працювати на їх подолання. Тому важливо виділити достатньо часу як для планування заходів, так і для їх реалізації.

На початкових етапах роботи людина може звертатися до соціального працівника із запитом для задоволення базових потреб, для спілкування з людьми, які також пережили ці події і є переселенцями, для відвідування заходів з організації дозвілля батьків і дітей, для отримання психологічної підтримки.

Фахівцю важливо на цих етапах формувати довірливі стосунки, надавати інформацію щодо можливостей і видів допомоги. Також необхідно розділити з людиною, яка отримує допомогу, відповідальність за вирішення проблем, мотивувати її до участі у комплексній роботі з подолання складних життєвих обставин (якщо така робота потрібна). Якщо фахівець перебирає на себе відповідальність, то це може зменшувати ресурси людини і формувати в неї пасивне або споживацьке ставлення. Важливо ставитися до людини як до особистості, яка наділена власними ресурсами, має власний досвід і погляди і здатна вирішити більшість проблемних питань.

Безпосередньо реалізація плану соціального супроводу

Це найтриваліший етап. На цьому етапі безпосередньо надаються психологічні, соціально-педагогічні, юридичні та інші види послуг та допомоги. Тут особа прагне задовольнити не лише базові потреби. Тому ця робота більш ґрунтовна. Як і на попередньому етапі, фахівцю необхідно розділити з людиною, яка отримує допомогу, відповідальність за вирішення проблем, подолання тих складних життєвих обставин, які склалися.

Важливо пам'ятати, що внутрішньо переміщені особи – люди, які потрапили в інше, незнайоме місто. Особливо якщо переїхали з невеликих міст і селищ до великих міст, то новий, незвичний ритм і темп життя виступають додатковими факторами стресу.

У процесі реалізації плану соціального супроводу важливо, щоб клієнт чітко усвідомлював послідовність власних дій та знав спеціаліста (прізвище та ім'я, контакти), котрий зможе допомогти в конкретному питанні, якщо раптом щось піде не так.

Оцінка ефективності виконання плану соціального супроводу

Важливо проводити не лише загальну оцінку після закінчення роботи з клієнтом, а обговорювати та оцінювати разом з клієнтом проміжні результати (що вдалося, що не вдалося, чому?). Така система дозволить:

- По-перше, разом з клієнтом визнавати його успіхи! Надалі цей позитивний досвід можна використовувати як ресурс клієнта;
- По-друге, оперативно реагувати на те, що не виходить, одразу з'ясовувати причини та намагатися їх усунути. Таким чином, час не буде втрачено.
- По-третє, допоможе оперативніше враховувати обставини в житті особи, які можуть змінюватися в процесі роботи, та коригувати перелік потреб клієнта.

Також такі зустрічі раз на два-три тижні допоможуть не втрачати зв'язок із клієнтом та формувати і підтримувати довірливі стосунки.

Після закінчення роботи з клієнтом важливо провести фінальну зустріч і підбити підсумки: що вдалося, а що ні, чи й надалі потрібна допомога і, якщо потрібна, то яка.

До уваги фахівця!

У кризовий період спеціаліст не «лікує» – а лише підтримує!

У гострому стані травми класична психотерапія протипоказана!!!

Усі переселенці відчують стрес! Їм тяжко довіряти іншим і відчутти себе бодай де в безпеці. Тому важливим у допомозі є встановлення та підтримка доброзичливих, відкритих та чесних стосунків з оточенням і спеціалістами.