

УДК 364.633

Семигіна Т. В.

## ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ОСОБАМ, ЯКІ ЗАЗНАЛИ НАСИЛЬСТВА У СІМ'Ї

*Стаття представляє результати дослідження, проведеного Державним інститутом розвитку сім'ї та молоді щодо моніторингу впровадження Закону України «Про попередження насильства в сім'ї». Хоча кількість послуг, що надаються потерпілим від насильства, зростає, але їх якість потребує вдосконалення.*

### Вступ

Насильство в сім'ї є однією з найрозповсюдженіших форм порушення прав людини. У більшості випадків протиправні дії проти когось із членів родини супроводжуються актами агресії, приниження та жорстокої поведінки. Ці питання вивчались низкою зарубіжних (А. Робертс, Д. Доджл, М. Росс та ін.) та українських дослідників (О. Савчук, Є. Луценко, Н. Лавриненко, В. Бондаровська, О. Відзюк та ін.)

Верховною Радою України 2001 р. було ухвалено Закон України «Про попередження насильства в сім'ї» та Закон України «Про внесення змін до Кодексу України про адміністративні правопорушення щодо встановлення відповідальності за вчинення насильства в сім'ї або невиконання захисного припису».

Для виконання цього закону почали функціонувати спеціалізовані установи для жертв насильства в сім'ї, зокрема кризові центри, центри соціально-психологічної допомоги, спрямовані на надання комплексної психологічної, юридичної, інформаційно-консультативної, соціально-

медичної та іншої допомоги. Актуальним є вивчення практики надання послуг тим особам, які потерпіли від насильства, визначення чинників, що впливають на якість цих послуг, та можливих шляхів удосконалення реалізації Закону України «Про попередження насильства у сім'ї».

У статті представлено результати дослідження, проведеного наприкінці 2007 р. творчим колективом (керівник - Семигіна Т. В.) Державного інституту розвитку сім'ї та молоді на замовлення Департаменту сімейної, гендерної політики та демографічного розвитку Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту.

Опитування проводилося в 11 регіонах України: Донецькій, Дніпропетровській, Житомирській, Київській, Львівській, Рівненській, Тернопільській, Черкаській, Харківській областях, м. Києві та АР Крим.

У дослідженні застосовувались такі методи дослідження, як: інтерв'ю з експертами та фахівцями щодо ефективності реалізації Закону України «Про попередження насильства в сім'ї» (59 респондентів); напівструктуровані інтерв'ю

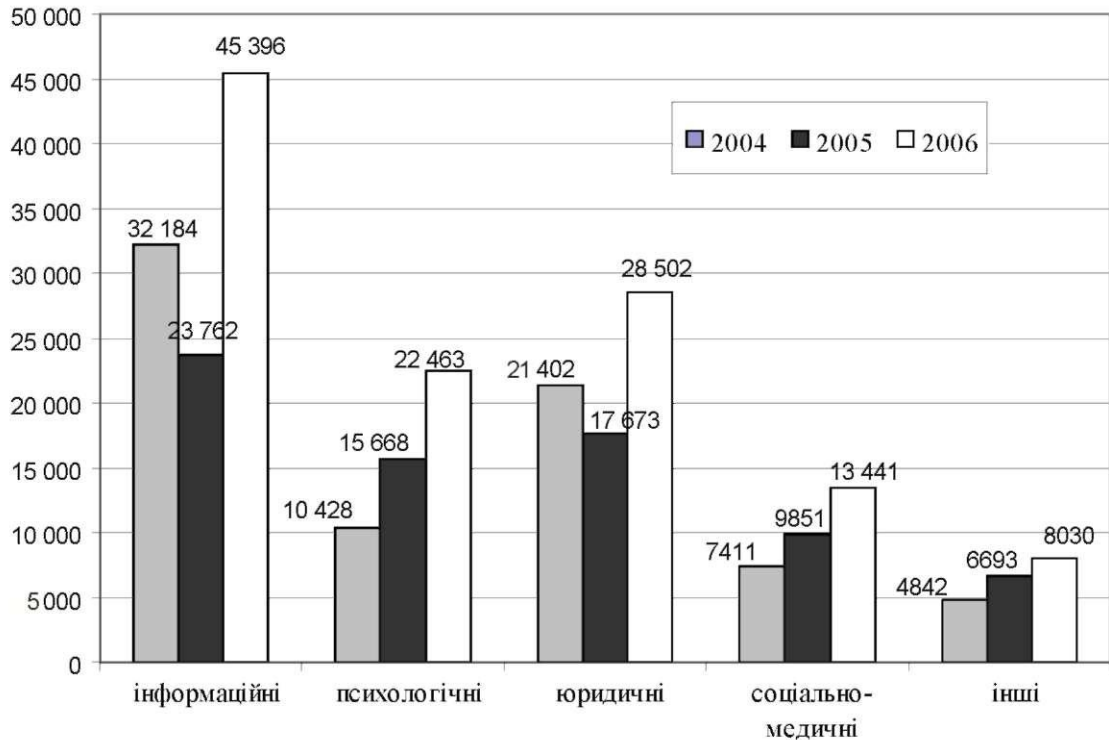


Рис. 1. Кількість наданих інформаційних, психологічних, юридичних, соціально-медичних та інших послуг (за даними Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту)

з користувачами (61 респондент) та надавачами (58 респондентів) послуг потерпілим від насильства людям; моніторингові візити (до закладів, що надають послуги потерпілим).

#### Спектр послуг, що їх отримують потерпілі від насильства

Відповідно до Закону України «Про попередження насильства у сім'ї» потерпілим від насильства можуть надаватися інформаційні, психологічні, юридичні, соціально-педагогічні, соціально-медичні та інші послуги. Аналіз міжвідомчої статистики, наданої Міністерством України у справах сім'ї, молоді та спорту, показав, що за 2004-2006 рр. кількість таких послуг зросла з 76 267 до 117 832, тобто на 54,5 %.

Дані свідчать, що найбільше надається *інформаційних* (2004 р. - 32 184, 2005 р. - 23 762, 2006 р. - 45 396) та *юридичних* послуг (2004 р. - 21 402, 2005 р. - 17 673, 2006 р. - 28 502). Значно менша кількість наданих психологічних та соціально-медичних послуг, але у 2006 р. порівняно з 2004-2005 рр. їх кількість зросла (рис. 1).

Важливим напрямом допомоги сім'ям, де терплять насильство, є **організація соціального супроводу сімей і дітей** у них соціальними службами для сімей, дітей та молоді (СССДМ). Дані міжвідомчої статистики свідчать про те, що кількість сімей, які охоплені соціальним супро-

водом центрів СССДМ, протягом 2004-2006 рр. мала тенденцію до скорочення, що ілюструє крива спадання на рис. 2. Так, якщо у 2004 р. **кількість** таких **сімей** становила 5189 тис., у 2005 - 4667 тис., то на 2006 р. вона становила 4040 тис., тобто за три роки **скоротилась на 22,1 %**. Хоча кількість офіційних звернень зросла.

Найбільша **кількість дітей**, що були охоплені соціальним супроводом центрів СССДМ, припадає на 2005 р. - 9401 тис. осіб. Порівняно з 2004 р. їх кількість збільшилася на 6,3 %. Проте у 2006 р. цей показник став нижчим за рівень 2004 р. і становив 8813 тис. осіб, тобто

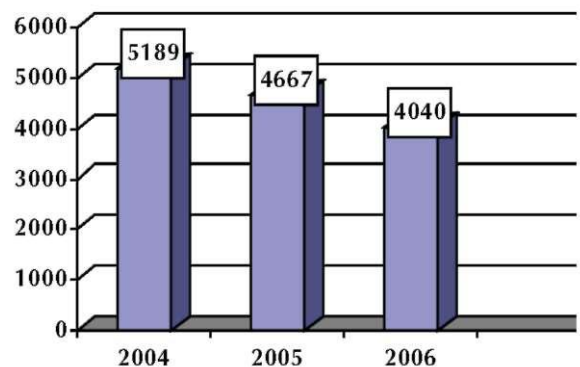


Рис. 2. Кількість сімей, що охоплені соціальним супроводом центрів СССДМ (за даними, наданими Міністерством України у справах сім'ї, молоді та спорту)

скоротився на 0,4 %. Регіональний розподіл даних щодо кількості сімей, охоплених соціальним супроводом, свідчить про те, що у 2006 р. найбільшу кількість таких сімей було зареєстровано у Київській (675), Одеській (539), Дніпропетровській (517), Луганській (401) областях. Найменшу кількість сімей, які перебувають під соціальним супроводом, зафіксовано у м. Севастополі (4), Кіровоградській та Донецькій областях (5 та 7 відповідно).

Як свідчать результати моніторингу, найчастіше клієнти, за оцінками надавачів послуг, звертаються по консультації до психолога, беруть участь в інформаційно-просвітницьких заходах, забезпечуються тимчасовим житлом, рідко користуються послугами працевлаштування та телефону довіри.

Думки дорослих клієнтів щодо користування послугами свідчать про те, що найпопулярнішими є консультації психолога, соціального працівника, юриста, послуги у тимчасовому забезпеченні житлом. Рідше клієнти звертаються з питань працевлаштування, надання матеріальної допомоги тощо (рис. 3).

Варто зазначити, що у процесі дослідження відповіді користувачів дещо розширили запропонований перелік послуг, оскільки, за їх словами, вони ще мали можливість пройти сімейну терапію, отримати медикаменти, допомогу у відновленні документів, облаштуванні житла, додатного до проживання, його приватизації, влаштуванні дитини до дитячого садочка.

Більшість послуг надається безоплатно. Проте клієнтам доводилося сплачувати за послуги юристів, за проведення судово-медичної експертизи (без направлення органів внутрішніх справ) тощо.

На запитання щодо отримання ще якихось послуг третина клієнтів відповідала, що хотіла б отримати ще юридичні послуги, консультації психолога та соціального працівника, медичну допомогу та послуги з працевлаштування. Також клієнти наголошували на потребі в тимчасовому забезпеченні житлом, причому на термін, триваліший за три місяці, отриманні матеріальної допомоги, зокрема для того, щоб розпочати власну справу, фізичній охороні від насильства, безоплатних послуг адвоката та супроводу в суді, участі у групах взаємодопомоги тощо.

Аналіз відповідей неповнолітніх клієнтів засвідчує, що найчастіше вони користуються послугами організацій, які можуть забезпечити їх тимчасовим житлом, надати матеріальну допомогу, консультації психолога та лікаря. Тоді як «Телефон довіри» та навчання на базі притулку за програмою загальноосвітньої системи є не такими пріоритетними (рис. 4).

Неповнолітні респонденти висловили думку про те, що замість відвідування занять у притулку вони хотіли б відвідувати загальноосвітні заклади та повноцінно навчатися у школі, а також додатково отримувати юридичну допомогу, відчувати сприяння організації у пошуку роботи тощо.

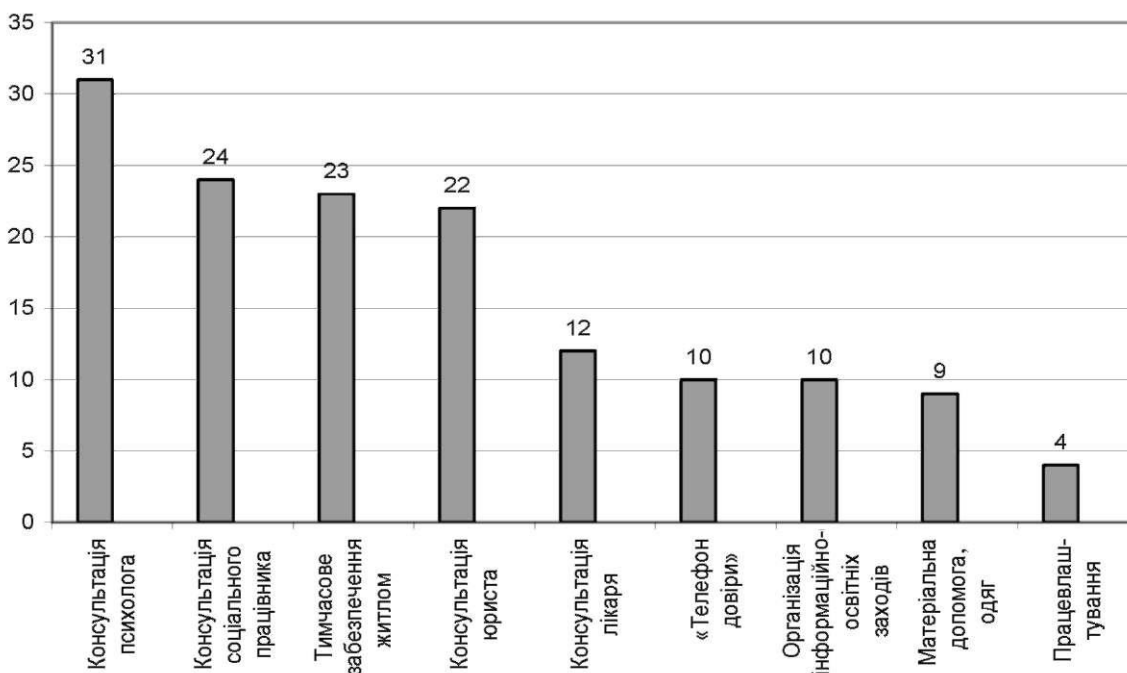
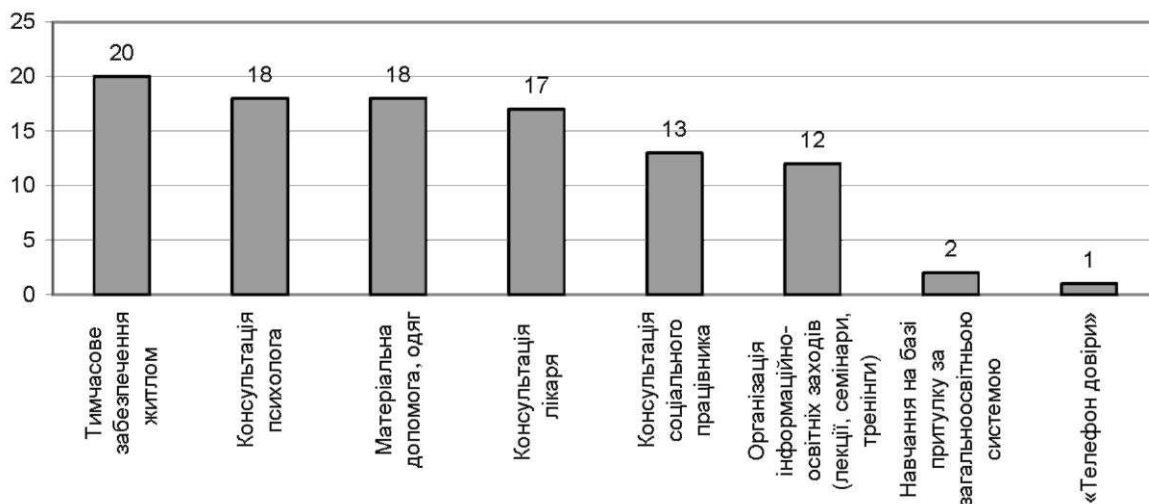


Рис. 3. Відповіді респондентів - дорослих клієнтів на запитання «Якими послугами Ви зараз користуєтесь чи користувалися у минулому в цій організації?» (респонденти могли обрати більше одного варіанта відповіді, N = 38)



**Рис. 4.** Відповіді респондентів-неповнолітніх клієнтів на запитання «Якою допомогою Ви/Ти користуєтесь/ешся чи користувалися/вався раніше в цій організації?» (респонденти могли обрати більше одного варіанта відповіді, N = 23)

Таким чином, на думку надавачів послуг, найбільшим попитом користуються консультації психолога, інформаційно-просвітницькі заходи (лекції, семінари тощо), забезпечення тимчасовим житлом, консультації соціального працівника. Водночас дорослі клієнти зазначали, що вони часто користуються консультаціями психолога та соціального працівника, а також такою послугою, як тимчасове забезпечення житлом. За словами неповнолітніх клієнтів, найчастіше вони користуються тимчасовим проживанням, послугами психолога та матеріальною допомогою (одяг та ін.). Як свідчать дані опитування, клієнти мало користуються інформаційно-просвітницькими послугами, на чому наголошували надавачі послуг, які, згідно з даними міжвідомчої статистики, надаються найчастіше. Привертає увагу й те, що дорослі та неповнолітні клієнти активно користуються консультаціями психолога, проте заочне консультування у вигляді «телефонів довіри» зовсім не популярне серед опитаних, що можна пояснити як необізнаністю користувачів із наявністю таких «телефонів довіри» та неможливістю телефонувати у скрутній ситуації, так і з більшою довірою до очного спілкування з фахівцем.

#### **Організація процесу надання послуг**

Свідченнями інституційної спроможності закладів, що надають послуги потерпілим від насильства в сім'ї, у процесі моніторингу було визначено **штат і кваліфікацію спеціалістів**. Серед інших проблем респонденти назвали такі, як: недостатня кількість підготовлених фахівців; велике навантаження на одного фахівця (особ-

ливо веденням поточної документації); короткострокова відпустка соціальних педагогів (відсутність профілактики професійного вигорання); низький професійний рівень співробітників (відсутність відповідної спеціальної методичної літератури і можливості підвищити свій фаховий рівень).

Працівники центрів соціально-психологічної допомоги під час моніторингу зазначили, що надають різні види послуг одноосібно. Наприклад, соціальні працівники серед надаваних ними послуг зазначають також і психологічні, що не відповідають їхній професійній підготовці. Подібну ситуацію респонденти пояснюють так:

*«У нас дуже мало фахівців. Тому, коли потрібно працювати з клієнтами, а на місці немає психолога (який працює на півставки), ми надаємо і такі послуги. А що нам залишається робити, коли за таку заробітну платню ніхто не хоче працювати...»*

У процесі надання послуг працівники стикаються з певними труднощами, серед яких насамперед було названо матеріальні та нестачу робочого часу для виконання своїх службових обов'язків, низький рівень заробітної платні висококваліфікованих спеціалістів, що спричиняє плинність і брак кадрів, а також небажання клієнтів прагнути до позитивних змін (невиконання клієнтом рекомендацій, наданих фахівцями). Крім того, було зазначено і такі проблеми, як недосконалість законодавчої бази, бюрократичні перепони, нескоординованість у роботі державних установ.

Важливим аспектом організації надання послуг потерпілим від насильства є **забезпечення клієнтам можливості права вибору**.

Переважна більшість опитаних фахівців організацій зазначила, що клієнт може обирати вид послуги, що надаються організаціями. Однак лише деякі засвідчили, що клієнт може обирати фахівця, що надає послуги, і час отримання послуги.

Аналіз відповідей дорослих клієнтів щодо можливостей самостійно обирати вид послуги та час їх отримання показав, що вони їм доступні майже однаково (відповідно  $N = 30$  та  $N = 29$ ). Водночас приблизно вдвічі меншою є можливість обирати фахівця ( $N = 16$ ). У Житомирській, Рівненській та Харківській областях усі респонденти зазначили неможливість такого вибору, а в Донецькій області та м. Києві - більше половини опитаних.

Про можливість обирати самостійно заклад, що надає аналогічні види послуг, повідомила лише п'ята частина опитаних. У Житомирській, Тернопільській, Черкаській та Львівській областях усі респонденти зазначили неможливість такого вибору. Це може бути пов'язано як із відсутністю закладів з аналогічними видами послуг загалом, так і інформації про них зокрема.

Показником якості наданих послуг можна вважати також і те, що організації здійснюють **систематичне оцінювання рівня задоволеності клієнтів послугами**, що їм надаються. Найчастіше таке оцінювання проводять шляхом анкетування клієнтів або під час безпосереднього спілкування (особистих бесід) з клієнтами. Переважна більшість опитаних серед тих, хто зазначив, що їхні організації здійснюють систематичне оцінювання, зауважили, що оцінка задоволення клієнтів послугами здійснювалася останнім часом.

Для **визначення впливу отриманих послуг на життя дорослих клієнтів** їм було запропоновано відповісти на запитання «Оцініть, будь ласка, як вплинули послуги, які Ви отримуєте/отримували, на якість Вашого життя?». Аналіз відповідей респондентів (рис. 5) засвідчив, що

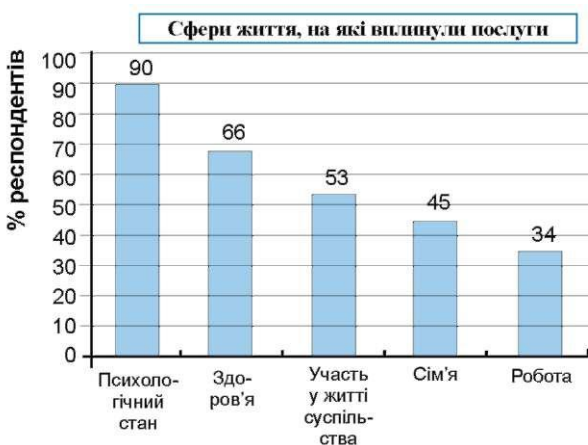


Рис. 5. Розподіл ствердних відповідей на питання «Оцініть, будь ласка, як вплинули послуги, які Ви отримуєте/отримували, на якість Вашого життя?» (%)

переважна більшість відзначили насамперед поліпшення власного психологічного стану. У майже двох третин респондентів стан здоров'я також зазнав позитивних змін. Найменших змін зазнали такі категорії, як робота та сім'я, хоча на поліпшення стосунків в останній і мали б спрямовуватись надані послуги.

Слід також відзначити, що на запитання «Як Ви будете використовувати у своєму житті знання та навички, що отримували у цій організації?» чверть неповнолітніх респондентів відповіли, що ніколи над цим не задумувалися, майже третина - стали краще навчатися та мають наміри продовжувати так надалі; кожен п'ятий намагається боротися за себе і захищати свої права та гідність. Важливо також, що отримані знання полегшують спілкування з оточуючими кожному сьомому респондентові.

### Задоволеність якістю послуг

Загалом за результатами дослідження було встановлено, що майже всі **дорослі респонденти** виявили задоволення якістю отримуваних ними послуг в організаціях цього спрямування.

Аналіз уподобань в отримуваних клієнтами послугах показав, що майже чверть опитаних (11 респондентів) задоволена всім в отримуваних послугах. Інші уподобання розташувалися так:

- тимчасове забезпечення житлом, хороші умови проживання, харчування (11 респондентів);
- чуйність, доброзичливість, терплячість співробітників центру (10 респондентів);
- професіоналізм, відповідальність працівників (10 респондентів);
- доступність (безоплатність) послуг (9 респондентів);
- отримання необхідної (реальної) допомоги (5 респондентів) тощо.

На запитання «Чим Ви не задоволені у тих послугах, що Ви отримуєте/отримували в цій організації?» лише чверть респондентів вказали на певні недоліки. Загалом вони стосуються тимчасового житла, а саме: відсутності окремих кімнат для жінок з дітьми, обмеженої кількості місць, наявності вікового бар'єра при поселенні, малого терміну забезпечення житлом, необхідності проведення капітального ремонту, відсутності такого житла при благодійних фондах. Респонденти також вказали на обмеженість можливостей центрів та недостатню скоординованість у роботі відповідних закладів. Необхідно також взяти до уваги те, що близько чверті опитаних вагалися з відповіддю на це запитання.

Певну закономірність виявлено у відповідях респондентів на запитання «Наскільки Ви задоволені роботою працівників цієї організації?»

та «Наскільки Ви задоволені ставленням працівників цієї організації до клієнтів?». Усі респонденти виявилися задоволеними роботою та ставленням до себе працівників цих закладів. Однак така однотайність у відповідях може бути зумовлена не стільки реальним станом речей, скільки тим, що інтерв'ю проводилось безпосередньо в організації. Це могло створити психологічний бар'єр, зменшити щирість респондента через отождолення інтерв'юера з працівниками закладу.

Проте картина оцінки якості послуг була не повною б без думок неповнолітніх клієнтів. Більшість **неповнолітніх респондентів** знайшли для себе щось привабливе у закладах, де вони перебувають. Для визначення цих привабливих сторін їм було запропоновано запитання «Скажіть, будь ласка, що саме Вас найбільше приваблює в цій організації?».

Як свідчать дані опитування, менше половини відповідей припадає на позицію «*хороші вихователі, їх доброзичливе ставлення*» та кожна п'ята відповідь стосується «*хороших умов проживання*».

З огляду на це цілком закономірно, що практично всі респонденти (лише один клієнт повідомив, що «діти повинні жити з мамою») відповіли ствердно на запитання «Чи порадили б Ви своїм одноліткам, друзям, котрі потрапили у схожу з Вами ситуацію, звернутися по допомогу в цю організацію?». Прикметним є те, що, пояснюючи свою позицію, респонденти фактично знову перерахували названі раніше привабливі сторони закладу, де вони перебувають. Додалася лише позиція «більше звернутись нікуди».

На запитання «Скажіть, будь ласка, чи є щось у цій організації, що Вам не подобається? Вкажіть, що саме» лише третина опитаних клієнтів вказали на певні незадовільні моменти, зокрема: закритість закладу, обмежений вихід у місто; необхідність дотримуватись режиму, бути під постійним контролем; напруженість у стосунках між деякими дітьми у центрах; відсутність притулку, де можна було б залишитися дитині.

Таким чином, усі **клієнти** (як дорослі, так і неповнолітні) вказали на свою задоволеність послугами, які вони отримують. Найбільше їм імпонує доброзичливе, чуйне ставлення до них працівників цих закладів, їхня відповідальність, професіоналізм і можливість одержати тимчасове житло.

За результатами проведеного моніторингу переважна більшість опитаних **фахівців** висловила задоволення якістю послуг, що надаються організацією, працівниками якої вони є. Незначна кількість респондентів зауважила, що

швидше незадоволена якістю послуг, ніж задоволена.

На думку респондентів-фахівців, найбільше приваблюють клієнтів користуватися послугами спеціалістів їхнього центру безкоштовність і професіоналізм фахівців, які надають послуги, - про що повідомили близько третини опитаних, а також конфіденційність, співчутливе ставлення до клієнтів та загальна доброзичлива атмосфера. Важливу роль відіграють також гарні побутові умови, можливість отримати матеріальну допомогу та тимчасове безоплатне житло. Нерідко причиною звернень саме до цих закладів є те, що в інших установах бракує можливості отримати такі послуги, а також їх зручне розташування та отримання комплексної інтегрованої допомоги.

З'ясування думок **експертів** стосовно якості надання послуг, що надаються потерпілим від насильства у сім'ї, виявило розбіжності в оцінках. Значна частина експертів схильна оцінювати цю якість як низьку, називаючи такі причини, що це зумовлюють:

- відсутність або недостатня кількість підготовлених фахівців, які надають послуги потерпілим від насильства, особливо нестача кадрів у сільській місцевості;
- низький професійний рівень тих, хто надає послуги (недостатня кількість належно підготовлених фахівців, які здійснювали б реабілітаційну роботу з жертвами насильства, надавали превентивну допомогу дітям та їх батькам для того, щоб не допустити насильства надалі);
- відсутність можливостей підвищувати кваліфікацію для фахівців, які працюють у цій галузі (брак тренінгів, семінарів із цієї проблематики);
- низький рівень первинної профілактики насильства в сім'ї;
- недостатня обізнаність громадян із проблемою та правовими механізмами її подолання, низька поінформованість населення щодо можливості отримання послуг;
- низька правова культура населення загалом, страх громадян, що їхні проблеми не будуть вирішені до кінця; пізні звернення громадян до відповідних закладів і установ;
- мала кількість психологічних, соціально-економічних, юридичних послуг загалом та, зокрема, відповідних безоплатних послуг;
- формальне існування громадських організацій, що декларують надання послуг потерпілим від насильства;

- мала кількість або навіть повний брак кризових та соціально-реабілітаційних центрів у регіоні, брак соціальних гуртожитків і, відповідно, неможливість ізолювати жертв насильства від кривдника;
- нескоординована робота закладів і установ, що надають послуги жертвам насильства, брак мережі центрів надання послуг потерпілим від насильства;
- відсутність стандартів надання послуг потерпілим від насильства у сім'ї;
- брак достатнього фінансування закладів і установ, що надають послуги;
- обмежений короткостроковий термін перебування у закладах, що надають допомогу жертвам насильства в сім'ї;
- відсутність ефективних методів впливу на кривдників, які чинять насильство.

### Висновки

**Кількість послуг, що надаються відповідно до Закону України «Про попередження насильства у сім'ї», зростає.** З них найбільше надається інформаційних та юридичних послуг і значно менше психологічних і соціально-медичних.

На думку надавачів послуг, найбільше потерпілі потребували консультацій психолога, відвідування інформаційно-просвітницьких заходів (лекцій, семінарів, тренінгів тощо), забезпечення тимчасовим житлом, допомоги соціального працівника. Водночас і дорослі клієнти відзначили, що вони найчастіше користуються консультаціями психолога та соціального працівника, а також такою послугою, як тимчасове забез-

печення житлом. Неповнолітні клієнти найчастіше користуються послугами центрів, які можуть надати тимчасове житло, психологічні послуги або матеріальну допомогу (зокрема, забезпечити одягом). Як свідчать дані опитування, клієнти мало користуються інформаційно-просвітницькими послугами, на яких наголошували надавачі послуг та які, відповідно до даних міжвідомчої статистики, надаються найчастіше.

**Якість послуг у закладах, які надають допомогу потерпілим від насильства, потребує вдосконалення.**

Якість послуг є не завжди задовільною, про що свідчать висловлювання опитаних експертів. І хоча здебільшого клієнти вважають їхню якість задовільною (і дорослі, і діти), а самі послуги цілком доступними, відповіді не можна вважати об'єктивними. Передусім через залежність від відповідних служб щодо подальшої можливості отримувати послуги, якщо вони дадуть негативну оцінку.

Разом із тим лише у половині випадків надані послуги, за оцінками дорослих клієнтів, позитивно вплинули на стосунки в сім'ї. І лише кожен сьомий опитаний неповнолітній клієнт відзначив, що використовуватиме отриманні знання та навички у стосунках із оточенням.

**Потребують подальшого розвитку соціальні технології і соціальні послуги з протидії насильству в сім'ї, застосування нових підходів, активніше залучення ЗМІ.**

Більше уваги варто було б приділяти сучасним методам роботи - електронному консультуванню, сімейному соціально-психологічному консультуванню (сімейній терапії), ефективним методикам роботи із кривдниками тощо.

*T. Semigina*

### SERVICES FOR THOSE WHO WERE ABUSED IN FAMILIES

*The paper presents results of the research conducted by the State Institute on Families' and Youth Development in order to monitor the implementation of the Law on Prevention Family Violence. The results show the increase number of the services for the family abuse victims, but it argues that these quality of the services should be improved.*