

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/340503703>

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С СЕМЬЯМИ И ДЕТЬМИ: ОТВЕТЫ НА АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Book · January 2020

CITATIONS

0

READS

1,513

2 authors, including:



[Жанна Васи́лівна Петро́чко](#)

Borys Grinchenko Kyiv University

20 PUBLICATIONS 13 CITATIONS

SEE PROFILE



Министерство труда и социального развития
Кыргызской Республики

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С СЕМЬЯМИ И ДЕТЬМИ: ОТВЕТЫ НА АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Пособие подготовлено и выдано в рамках Проекта ЕС
«Техническая поддержка реализации контракта
по реформированию сектора социальной защиты,
Кыргызстан»

Бишкек 2020



Проект реализуется консорциумом
Оксфорд Полиси Менеджмент



Проект финансируется
Европейским Союзом

УДК 364
ББК 65.9(2)27

Рецензенты:

Р. Х. Вайнола, доктор педагогических наук, профессор, заведующая кафедрой социальной педагогики НПУ имени М. П. Драгоманова (Украина)

Р. Р. Бекбоева, кандидат экономических наук, доцент, декан Высшей школы магистратуры Международного университета Кыргызской Республики (Кыргызская Республика)

Авторы-составители:

Ж. В. Петрочко – д-р пед. наук, проф.;

В. А. Кузьминский – канд. экон. наук;

З. П. Кияница – канд. пед. наук.

С69 Социальная работа с семьями и детьми: ответы на актуальные вопросы: пособие / авт.-сост.: Ж. В. Петрочко, В. А. Кузьминский, З. П. Кияница. – Б.: Мультипринт, 2020. – 268 с.

ISBN 978-9967-11-705-1

Пособие подготовлено в рамках проекта «Техническая поддержка реализации контракта по реформированию сектора социальной защиты, Кыргызстан», который финансируется Европейским Союзом. Издание содержит теоретические и практические аспекты развития социальной работы в современном обществе. Особое внимание уделено вопросам обеспечения наилучших интересов ребёнка, кейс-менеджмента, предоставлению социальных услуг семьям с детьми в Кыргызской Республике. Издание рассчитано на студентов высших учебных заведений, колледжей, обучающихся по направлению “Социальная работа”, а также практиков социальной сферы.

ISBN 978-9967-11-705-1

УДК 364
ББК 65.9(2)27

© Европейский Союз, 2020

© Ж. В. Петрочко

© В. А. Кузьминский

© З. П. Кияница



Проект финансируется
Европейским Союзом

Содержание публикации является предметом ответственности консорциума, реализующего проект. Мнения, изложенные в пособии, не обязательно отражают точку зрения Европейского Союза.

Вступление	9
Раздел 1. Международные стандарты и отечественные приоритеты социальной работы с семьями и детьми в трудных жизненных ситуациях (ТЖС)	11
Какие международные стандарты социальной работы с семьями и детьми?	11
Какие положения Конвенции ООН о правах ребёнка являются основой социальной работы с семьями и детьми?.....	13
Почему взросление и воспитание вне семьи опасно для ребёнка и не способствует его развитию?.....	15
Что такое деинституционализация?.....	17
Что такое альтернативный уход за ребёнком?	20
Что такое система социальной защиты ребёнка?.....	21
На каких принципах основана защита прав и интересов детей?.....	23
Что такое обеспечение наилучших интересов ребёнка?.....	24
Что такое подход, основанный на правах человека?.....	25
Что такое лично ориентированный подход в социальной работе?....	26
Что такое семейно ориентированный подход в социальной работе, какие его принципы?	27
Какой должна быть модель социальной работы с семьями и детьми?.....	30
Что такое гейткипинг?.....	31
Какие международные этические принципы социальной работы?.....	32
Какая государственная политика Кыргызской Республики (КР) в сфере обеспечения прав и интересов детей?.....	33
Каковы нормативно-правовые основы обеспечения прав детей и поддержки семей с детьми в КР?.....	34
Какие в КР функционируют органы в сфере обеспечения прав и интересов детей?.....	37
Что такое социальные услуги и какие существуют проблемы предоставления социальных услуг?.....	39
Какое значение социальных услуг в преодолении бедности семьи и обеспечении её благополучия?.....	41

Как сконструировать социальную услугу?.....	42
Какие существуют типы социальных услуг?.....	43
Кто может быть получателем социальных услуг?.....	47
Какие права и обязанности получателей социальных услуг?.....	49
Почему так важно уделять особое внимание детям раннего возраста?.....	50
Что такое приёмная семья и какая её специализация/какие виды в КР?	52
Что такое оптимизация детских учреждений интернатного типа в КР?	53
Что такое Автоматизированная информационно-аналитическая система детских учреждений интернатного типа в КР?.....	56
Раздел 2. Ключевые понятия семейно ориентированной социальной работы	58
Что такое потребности ребёнка?.....	58
Что такое права ребёнка и их обеспечение?	59
Что такое право ребёнка на участие и как его реализовать?	61
Как соотносятся права ребёнка и права родителей?.....	64
Что такое привязанность?.....	65
Как укрепить привязанность между родителями и детьми?.....	66
Что такое родительская компетентность?.....	69
Что такое благополучие ребёнка?.....	71
Что такое безопасность ребёнка?.....	72
Что такое семья как система?.....	73
Какими могут быть семьи с детьми?.....	75
Каковы основные характеристики здоровой семьи?	77
Каковы признаки уязвимой семьи?.....	77
Каковы признаки семей, находящихся в трудной жизненной ситуации?	81
Каковы признаки социально опасной семьи?.....	80
Кто такие дети, находящиеся в трудных жизненных ситуациях?	81
Какие основные векторы защиты детей, находящихся в трудных жизненных ситуациях?	82
Семья с детьми – объект или субъект социальной работы?.....	83

Раздел 3. Кейс-менеджмент/ведение случая в социальной работе	85
Что такое кейс-менеджмент/ведение случая и какова его роль в социальной работе с семьями и детьми?.....	85
Что такое междисциплинарное взаимодействие в процессе кейс-менеджмента/ведения случая?.....	86
Что такое междисциплинарная команда, каковы особенности её работы?	88
В чем состоит суть выявления семей, детей, находящихся в трудных жизненных ситуациях?.....	89
В чем заключается концепция оценки потребностей ребёнка и его семьи?.....	92
Каковы цель и алгоритм проведения оценки потребностей ребёнка и его семьи?	95
Какой инструментарий целесообразно использовать в процессе Комплексной оценки потребностей ребёнка и его семьи?.....	99
Что такое договор о предоставлении социальных услуг и что такое индивидуальный план защиты ребёнка и поддержки его семьи?.....	100
Как организовать успешное взаимодействие с ребёнком и его семьей в процессе ведения случая?.....	101
Какие основания для прекращения предоставления социальных услуг семьям с детьми и что такое мониторинг и оценка эффективности социальных услуг?.....	102
Какой порядок организации приёмной семьи и устройства ребёнка в такую семью?.....	103
Что предусматривает социальное сопровождение приёмной семьи?	105
Что такое технологии социальной работы?.....	106
Какие формы и методы используются в социальной работе с семьями с детьми?.....	107
Что нужно знать о консультировании?.....	110
Что такое представительство интересов и каковы особенности этого процесса?.....	112
Что такое индивидуальное и коллективное представительство интересов?	115
Что нужно знать специалисту о составлении карты социальных контактов, семейном групповом совещании, медиации?	116
Что такое социальный проект?	121
Что такое мониторинг и оценка социальных проектов?	124

Раздел 4. Ресурсы местного сообщества в социальной работе с семьями и детьми	126
Что такое местное сообщество? Каковы признаки «настоящего» местного сообщества?.....	126
Что такое местное сообщество, дружественное к ребёнку и семье?.....	128
Что такое модель интегрированной системы предоставления социальных услуг на уровне местного сообщества?.....	132
Как определить проблемы местного сообщества и его потребности в социальных услугах?.....	134
Как составить социальный профиль местного сообщества?.....	136
Что такое активизация местного сообщества?.....	137
Как активизировать местное сообщество на поддержку семей с детьми?.....	139
Какие направления, формы и методы активизации местного сообщества в поддержку уязвимых семей с детьми?.....	140
Какова роль образовательных учреждений в развитии местного сообщества?.....	143
Какая роль школы, дошкольного учреждения в поддержке семей с детьми?.....	146
Как наладить взаимодействие с партнерами в местном сообществе?.....	148
Как создать единое информационное пространство местного сообщества?.....	149
Раздел 5. Профессиональная компетентность специалиста по социальной работе/социального работника?	152
Что такое профессиональная компетентность социального работника?.....	152
Какие основные направления деятельности, задачи и функции специалиста по социальной работе (образовательный уровень «магистр»)?.....	153
Какие основные направления деятельности, задачи и функции специалиста по социальной работе (образовательный уровень «бакалавр»)?	154
Зачем нужны новые специальности в социальной сфере?	156
Какие функциональные обязанности социального ассистента?.....	158
Какие функциональные обязанности персонального ассистента?.....	159

Кто такие эрготерапевты и физические терапевты, а также помощники эрготерапевтов и физических терапевтов?.....	161
Что такое этика социального работника?.....	163
Какие этические принципы и нормы деятельности специалиста по социальной работе/ социального работника?.....	154
Какими должны быть личностные качества и система ценностей специалиста по социальной работе/ социального работника?.....	164
Какими убеждениями и ценностями должны обладать специалисты по социальной работе/ социальные работники, работая с семьями с детьми?.....	166
Какие признаки, причины проявления получателем услуг сопротивления и как такое сопротивление преодолеть?.....	167
Как специалисту налаживать процесс коммуникации (общение) и эффективно управлять им?.....	170
Как проводить диалог на принципах доверия и ненасильственного общения?.....	172
Как мотивировать человека к изменениям?.....	175
Как наладить партнерство с семьей?.....	177
Каковы особенности установления доверительных отношений с различными семьями?.....	178
Как специалисту гарантировать собственную безопасность?.....	180
Как осуществлять профилактику синдрома «эмоционального выгорания»?.....	182
Как социальному работнику повышать свою профессиональную компетентность?.....	183
Раздел 6. Супервизия в социальной работе	185
Что такое супервизия в социальной работе? Каково её значение?.....	185
Какие принципы, уровни и направления супервизии?.....	186
Какие особенности содержания и функции супервизии?.....	188
Какие виды, формы и методы супервизии?	189
Какие компетенции, профессиональные роли и навыки супервизора?	191
Какие личностные отношения и способы коммуникации нужно использовать в супервизии?.....	192

Какие организационно-технические и социально-психологические условия проведения супервизии?.....	192
Кто может быть субъектом супервизии?.....	193
Что такое планирование и проведение супервизии?.....	194
Какие организационные этапы супервизии?.....	195
Какие стадии осуществления супервизии?.....	196
Какой примерный алгоритм плановой супервизорской встречи?.....	198
Какие вопросы/высказывания может использовать супервизор в процессе своей работы?.....	200
Как создать продуктивные отношения с супервизированными?.....	201
Какие международные стандарты супервизии?.....	201
Рекомендуемая литература	204
Приложения	209
Схемы, инфографика	257

Весомой составляющей процесса становления и развития социальной работы в Кыргызстане являются проекты и программы социальной направленности, которые осуществляются с помощью международных организаций.

Проект Европейского Союза «Техническая поддержка реализации контракта по формированию сектора социальной защиты, Кыргызстан» способствовал интенсивному развитию социальной работы в Кыргызской Республике, а также создал условия для постоянного продуктивного диалога как теоретиков, так и практиков социальной сферы.

Изменения, сопровождающие процесс становления социальной работы на каждом этапе его развития, обуславливают разработку научно-теоретических и методических основ, которые отображаются в пособиях, научных статьях, других публикациях.

В предлагаемом пособии обобщены и комплексно освещены актуальные проблемы теории и практики социальной работы, в т. ч. в Кыргызской Республике. Взгляды и научные исследования авторов пособия основываются, прежде всего, на личном опыте социальной работы, анализе существующего теоретического и практического материала по проблемам социальной практики, обобщении мирового передового опыта работников социальной сферы.

В пособии использованы некоторые материалы авторов из пособия «Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми»¹, подготовленного в рамках проекта Международной благотворительной организации «Партнёрство «Каждому ребёнку», который реализовался при финансовой поддержке Представительства Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Украине.

Пособие состоит из шести разделов и содержит материал о:

- международных стандартах защиты детей, развития услуг, дружественных к ребёнку и семье;
- нормативно-правовых и организационных основах обеспечения прав ребёнка и поддержки семей с детьми в Кыргызской Республике;
- сущности, принципах и механизмах семейно ориентированного подхода;
- основных признаках уязвимости, процедурах и методах раннего выявления уязвимых семей с детьми;
- сущности и особенностях оценки потребностей ребёнка и его семьи, ведения случаев семей с детьми в целом;
- особенностях межведомственного взаимодействия в процессе принятия решений в наилучших интересах ребёнка, предоставления социальных услуг в зависимости от выявленных потребностей;
- процедурах, формах и методах партнерского сотрудничества с ребёнком и его семьей, привлечения ресурсов семьи и местного сообщества к созданию благо-

¹ Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. I. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. - К. : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. - 256 с.

приятных условий для гармоничного развития ребёнка, создания территорий, дружественных к ребёнку и др.

Пособие будет полезным практикам социальной работы (специалистам по социальной работе/ социальным работникам) для усовершенствования своей профессиональной компетентности во время прохождения обучения на курсах повышения квалификации или в процессе самообразования, а также учителям, практическим психологам, социальным педагогам в различных сферах профессиональной деятельности.

Материалы издания могут использоваться студентами – будущими социальными работниками, социальными и персональными ассистентами, другими специалистами социальной сферы.

Авторы пособия надеются, что подготовленные материалы пригодятся ученым и практикам, всем неравнодушным к проблемам детей, уязвимых семей с детьми, развития социальной работы в Кыргызской Республике.

Коллектив авторов

Раздел 1

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ И ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ ПРИОРИТЕТЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЯМИ И ДЕТЬМИ В ТРУДНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ (ТЖС)

Какие международные стандарты социальной работы с семьями и детьми?

Международные стандарты социальной работы с семьями и детьми определяются ключевыми международными документами в сфере обеспечения прав детей и поддержки семей с детьми. В частности, такие стандарты освещены в:

- Конвенции ООН о правах ребёнка (1989);
- Постановлении Совета Европы по правам детей и развитию социальных услуг, дружественных к детям и семьям (2010);
- Постановлении Европейской комиссии «Инвестиции в детей: разорвать круг неблагополучия» (2013);
- Общеευропейских рекомендациях по переходу от институциональной системы ухода к системе, основанной на услугах в семье и сообществе;
- Руководящих принципах ООН по альтернативному уходу за детьми (2010).

Согласно положениям вышеуказанных документов и в соответствии с международным опытом социальной работы, первоочередной задачей деятельности специалистов по социальной работе/социальных работников является создание условий для сохранения семьи для ребёнка.

Еще в 60-х годах XX века в США было доказано, что усилия (в первую очередь, социальные услуги), направленные на родителей, идут на пользу также детям, улучшают их благосостояние, способствуют социальному развитию и оказывают положительное влияние на следующие поколения. В связи с этим внимание государства и общественности должно быть сосредоточено на социальной поддержке биологической семьи, повышении её способности воспитывать ребёнка, в т. ч. посредством совершенствования родительской компетентности.

В постановлении Совета Европы по правам детей и развитию социальных услуг, дружественных к детям и семьям, акцентировано на фундаментальных принципах, которых должны придерживаться правительства, совершенствуя услуги для детей и семей:

- действия в наилучших интересах ребёнка;
- семейно ориентированный подход;
- участие ребёнка и его родителей в жизни общества;
- комплексность, интеграция и взаимодействие поставщиков услуг при ведении случая.

Новым международным ориентиром социальной работы является альтернативный уход за ребёнком и деинституционализация.

В Общеёвропейских рекомендациях по переходу от институциональной системы ухода к системе, основанной на услугах в семье и сообществе, подчеркнута:

для того, чтобы все дети имели возможность расти в своих семьях и чтобы все люди, которые нуждаются в поддержке, могли жить независимо и активно участвовать в жизни общества, государства должны перейти от институциональной (интернатной) системы защиты детей к системе поддержки на основе услуг на базе семьи и услуг на уровне сообщества.

Этот сложный процесс предусматривает:

- первоочередное развитие качественных социальных услуг на уровне сообщества;
- планомерное закрытие интернатных учреждений;
- передачу ресурсов институциональной системы новым службам, при одновременном обеспечении устойчивости изменений.

В международной практике уже не первый год уверенно развивается оценка потребностей как базовая технология социальной и социально-педагогической работы. Форвардами этой технологии являются Великобритания, Швеция, США, Польша, Германия, Латвия, Литва, Нидерланды и другие страны мира. Определённые успехи внедрения оценки потребностей клиента демонстрируют Молдова, Литва, Грузия, Белоруссия. В большинстве стран (Великобритания, Швеция, Латвия, Литва) оценка осуществляется государственными организациями по месту жительства клиента. Но, например, в Германии оценка потребностей пожилых людей и взрослых инвалидов проводится экспертными группами, созданными при медицинских кассах страхового фонда по уходу (для застрахованных лиц). В других случаях распространена практика оценки потребностей клиента независимыми негосударственными организациями – поставщиками услуг.

Лучший международный опыт стран мира показал коренную необходимость унификации и межведомственной интеграции процессов и инструментария оценки потребностей. Иначе дублирования функций, неэффективности действий и разногласий в профессиональных позициях избежать не удастся. Доказано, что только командная работа специалистов, задействованных в решении вопросов ребёнка и его семьи на уровне сообщества, может гарантировать основательность и объективность оценки.

Согласно международным стандартам, особое значение приобретает процесс ведения случая. В частности, Национальной ассоциацией социальных работников США - NASW разработаны Общие стандарты ведения случая, обязательные для выполнения во всех штатах. Кроме того, каждый штат может разработать свои дополнительные стандарты, регулирующие ведение случая, оказания помощи и поддержки уязвимым категориям населения. Также заслуживает внимания опыт США и Великобритании по градации случаев в зависимости от уровня их сложности, определяемом по результатам оценки потребностей лица/ребёнка и его семьи.

Какие положения Конвенции ООН о правах ребёнка являются основой социальной работы с семьями и детьми?

Конвенция ООН о правах ребёнка – международный правовой документ, комплексное соглашение, обязывающее страны, которые его ратифицировали, принять все возможные меры по обеспечению прав детей. Этот документ, который называют Великой хартией вольностей для детей или мировой конституцией прав ребёнка, основывается на новом понимании положения детей в социуме как равноправных участников общественной жизни и раскрывает пути создания равноуровневой системы обеспечения прав подрастающих личностей.

До принятия Конвенции ООН о правах ребёнка в науке существовали две противоположные теории касательно сущности прав детей – протекционизм и либерализм. Протекционизм рассматривал детство как период полной зависимости, беззащитности, а либерализм – как период самостоятельности. Авторы Конвенции разработали собственную теорию прав ребёнка – либеральный патернализм, который представляет собой сочетание определенных положений либерализма и патернализма. Новая теория рассматривает детство как поэтапный процесс развития личности от сильной зависимости до полной самостоятельности, и задача взрослого состоит в том, чтобы помочь ребёнку постепенно приобрести независимость в мыслях и поступках.

Конвенция ООН о правах ребёнка состоит из Преамбулы и 54 статей. Основные принципы этого документа определяет Преамбула, в которой утверждается, что семье должна быть предоставлена особая защита; выражено убеждение, что ребёнку следует воспитываться в духе мира, достоинства, терпимости, свободы, равенства и солидарности; признается, что есть дети, живущие в исключительно трудных условиях, и эти дети требуют особого внимания и др.

Статьи Конвенции можно условно разделить на три части: статьи 2-41 – основные, определяющие права ребёнка и обязанности государств-участников, ратифицировавших Конвенцию; статьи 42-45 – о процедурах мониторинга внедрения Конвенции; статьи 46-54 – формальные положения, регламентирующие порядок вступления Конвенции в силу.

Внимание!

Конвенция гарантирует каждому ребёнку право на:

- сохранение своей индивидуальности (статьи 7, 8);
- семейные связи и заботу со стороны родителей (статьи 5, 7, 8, 9, 10, 18, 21, 25);
- защиту от незаконного перемещения и незаконного усыновления (статьи 11, 12);
- свободу мысли, совести и религии (статьи 12, 13, 14);
- свободу ассоциаций и мирных собраний (статья 15);
- защиту от вмешательства в личную и семейную жизнь, право на неприкосновенность жилища, тайну корреспонденции (статья 16);

- доступ к соответствующей информации (статья 17);
- защиту от злоупотреблений и небрежного обращения (статья 19);
- особую защиту и помощь в случаях лишения семейного окружения (статьи 20, 22);
- защиту от вооруженных конфликтов (статьи 22, 38, 39);
- особую заботу в случае неполноценности в умственном или физическом отношении (статья 23);
- здравоохранение и доступ к услугам системы здравоохранения (статья 24);
- пользование благами социального обеспечения (статья 26);
- достойный уровень жизни (статья 27);
- образование (статьи 28, 29);
- отдых и досуг, право участвовать в играх и развлечениях, культурной жизни, заниматься искусством (статья 31);
- защиту от детского труда, торговли детьми, сексуальной и других форм эксплуатации, от незаконного употребления наркотических веществ (статьи 32-36, 39);
- защиту от пыток и лишения свободы (статьи 37-39);
- достоинство и значимость, даже если ребёнок нарушил уголовное законодательство (статья 40).

Особую ценность Конвенции ООН о правах ребёнка составляют её фундаментальные принципы, отраженные в статьях 2, 3, 5, 6, 12. В частности, гарантировать право на полноценную жизнь и развитие ребёнка (статья 6) – основная цель обеспечения прав детей – детализируется в таких целях: наилучшее обеспечение интересов ребёнка (статья 3), недопущение дискриминации в отношении детей (статья 2), обеспечение их права участия (статья 12), создание благоприятного и стабильного семейного окружения для ребёнка, повышение родительского потенциала (статья 5). Вместе указанные статьи определяют основной подход к обеспечению прав детей, с помощью которого можно осуществлять весь комплекс мероприятий на различных уровнях реализации государственной политики в отношении детей. Неучитывание комплексности и взаимообусловленности фундаментальных принципов деформирует систему обеспечения прав детей, делает её функционирование малоэффективным.

Итак, когда взрослые смогут обеспечить такое состояние дел, что ни один ребёнок не оставлен без внимания; когда они смогут гарантировать, что в процессах опеки и воспитания учитываются интересы и потребности ребёнка, решения принимаются с учетом его взглядов и мнений; когда ребёнок будет расти в благоприятном и стабильном семейном окружении, – тогда общество сможет считаться максимально сосредоточенным на возможностях реализации прав детей и вносить полноценный вклад в свое социальное развитие.

Конвенция также определяет, что гармоничное развитие ребёнка невозможно вне семьи, родители должны уметь создавать благоприятную семейную среду (атмосферу счастья, любви и понимания). Это стержневое положение Конвенции ООН о правах ребёнка, вынесенное в Преамбулу документа, подчеркивает важность построения системы социальной поддержки семей таким образом, чтобы гарантировать, среди других прав, право ребёнка на семью. Именно это положение является фундаментальным в социальной работе с семьями и детьми.

Почему взросление и воспитание вне семьи опасно для ребёнка и не способствует его развитию?

К сожалению, по отношению далеко не каждого ребёнка обеспечивается право на проживание в семейном окружении. Многие дети взрослеют вне семьи, являются воспитанниками интернатных учреждений, институциональной системы.

Внимание!

Институциональный уход за ребёнком – уход, который осуществляется в учреждениях интернатного типа (часто больших) более трёх месяцев, в которых создана неблагоприятная среда для гармоничного развития ребёнка и обеспечения его благополучия, деятельность не основывается на потребностях ребёнка, а условия пребывания далеки от семейных.

Институциональный уход формирует институциональную культуру. Признаки такой культуры:

- социальная, эмоциональная и географическая изоляция детей;
- обезличивание воспитанников;
- социальное дистанцирование (разрушение связей ребёнка с семьей, местным сообществом);
- ужесточение режима и действующих правил;
- отсутствие защищенности, иногда и безопасности;
- регламентация пространственной деятельности;
- недостаточность эмоционального контакта, общения;
- нивелирование культурного происхождения ребёнка, угнетение его идентичности;
- отсутствие отчетности перед общественностью о функционировании учреждения и т. п.

Институциональная культура прямо пропорционально связана с размером заведения и количеством воспитанников в нем: чем больше заведение, тем меньше вероятности, что в нем создаются условия для полноценного гармоничного развития ребёнка, обеспечения его прав.

Особый вред институциональной системы для развития ребёнка заключается в том, что интернаты не удовлетворяют базовых потребностей ребёнка в соответствии с его запросами, интересами, индивидуальными особенностями, то есть индивидуальной траекторией развития.

Неудовлетворенность базовых потребностей вызывает появление и накопление у ребёнка проблем психо-социального развития. В основном «вреда», наносимого детям в учреждениях, почти не удастся исправить. При этом определяющим фактором является продолжительность пребывания ребёнка в учреждении.

Особенно трудно противодействовать отставанию в эмоциональном развитии ребёнка-воспитанника интернатного учреждения. Немало таких детей из-за эмоциональной уязвимости требуют постоянного внимания со стороны взрослых.

Среди проблем психо-социального развития воспитанников учреждений институционального ухода:

- ощущение дефицита любви, ласки, внимания, снижение памяти и познавательной активности;
- чувство неуверенности, тревога, напряжение;
- отсутствие свободы выбора, сформированного «Я»;
- деформированное представление о родственных связях;
- ощущение враждебности социума;
- закомплексованность;
- постоянное пребывание в узком коммуникативном пространстве;
- неумение ставить цель и достигать её.

Психо-социальные проблемы воспитанника заведения институционального ухода усиливают риски подрастающей личности.

Внимание!

Риск – это сочетание возможностей и последствий наступления неблагоприятных событий; вероятность опасности, любого события, которое может вызвать негативные результаты деятельности человека.

Важно помнить!

Институционализация вызывает индивидуальный и социальный риски.

Индивидуальный риск – это опасность для отдельного индивида.

Социальный риск – это риск для группы людей и всего общества.

Интернатное учреждение – «территория опасности», «территория несвободы», где имеет место повышенный риск различных видов насилия над детьми, в частности буллинга.

Независимо от возраста, дети, пострадавшие от любого вида насилия, как правило,

в дальнейшем могут иметь следующие проблемы:

- отсутствие способности к обучению;
- склонность к совершению преступлений, жестокое обращение с другими;
- проституция;
- инфекции, передающиеся половым путем;
- ранняя (подростковая) беременность;
- употребление алкоголя или наркотиков;
- посттравматические стрессовые расстройства;
- дефекты речи;
- депрессия или низкая самооценка;
- склонность к суициду.

Опыт пребывания в заведениях институционального ухода влияет на самостоятельную жизнь ребёнка после завершения обучения в интернате. Среди негативных аспектов социализации воспитанников учреждений:

- отсутствие опыта распорядиться деньгами;
- отграничения от социальных связей с окружающим миром;
- отсутствие навыков решения собственных проблем с официальными структурами, государственными учреждениями;
- неумение строить свои взаимоотношения с людьми вне интернатного социума;
- неумение планировать свою профессиональную деятельность;
- преобладание так называемых близких планов в отношении будущего;
- затрудненное восприятие собственных обязанностей;
- повышенная агрессивность, неумение избегать конфликтов и т. п.

Что такое деинституциализация?

Деинституциализация – это процесс реформирования системы ухода за детьми; переход от институциональной системы ухода к системе, которая обеспечивает воспитание детей в семье или в условиях, максимально приближенным к семейным.

Главными задачами деинституциализации являются:

- ограничение применения ухода на базе институтов и стационарных учреждений с одновременным расширением семейных форм опеки и попечительства, а также соответствующих услуг по месту жительства;
- предупреждение разлучения детей с их родителями путем обеспечения адекватной поддержки детей, семей и местных сообществ;
- подготовка к выходу из системы опеки посредством подготовки ребёнка к самостоятельной жизни.

Фундаментальную правовую и концептуальную базу деинституционализации составляют Конвенция ООН о правах ребёнка, Руководящие принципы по альтернативному уходу за детьми, Европейская конвенция по правам человека и другие международные документы.

В частности, международные документы определяют такие принципы деинституционализации:

- безопасность и благополучие ребёнка являются приоритетами государственной политики;
- семья является наилучшей средой для воспитания и развития ребёнка;
- сохранение семьи для ребёнка является главным условием обеспечения его наилучших интересов и благополучия;
- государством поощряется и поддерживается ответственное родительство;
- реформирование системы институционального ухода и воспитания детей проводится с учетом потребностей, мнений и интересов каждого ребёнка;
- обязательно привлечение детей к принятию решений, касающихся их жизни и будущего.

Процесс деинституционализации должен быть плановым и комплексным. На государственном уровне он требует политической воли. Политика деинституционализации направлена на:

1. Сокращение количества детей, находящихся в учреждениях интернатного типа, путем их возвращения в биологические семьи, усыновления, устройства в приёмные семьи и другие формы семейного ухода;
2. Значительное снижение показателей приёма детей в учреждения путем установления моратория на направление новых воспитанников и введения жестких правил устройства детей в интернаты;
3. Запрет на устройство детей по признаку бедности семей;
4. Расширение сети услуг по поддержке, реабилитации детей и семей, предоставлению альтернативного ухода;
5. Предупреждение рисков институционализации детей, нуждающихся в особой защите государства, путем внедрения инклюзивного образования, мероприятий по улучшению материального положения семьи, а также вмешательств, способствующих бесплатному доступу к услугам здравоохранения, образования и др.

Внимание!

Что не является деинституционализацией?

- изменение названия институционального учреждения (без изменения принципов работы, в частности оставление круглосуточного пребывания детей в учреждении);
- изменение вида деятельности учреждения (кроме предусмотренного планом трансформации заведения), расширение профиля;
- перевод детей из одного учреждения в другое;

- объединение, реорганизация; создание новых институциональных учреждений;
- возвращение детей в семьи в ТЖС, социально опасные семьи;
- возвращение детей в местные сообщества без создания там соответствующих услуг.

Деинституционализация – длительный и поэтапный процесс.

Международный опыт показывает, что процесс деинституционализации должен иметь три этапа:

1. Политика активной деинституционализации (на этом этапе увеличивается количество детей в приёмных семьях или других формах семейного устройства детей и уменьшается количество детей в интернатных учреждениях).
2. Политика «гейткипинга» (на этом этапе количество детей в интернатных учреждениях продолжает уменьшаться, но также начинает уменьшаться количество детей в семейных формах опеки).
3. Проактивная политика развития социальных услуг (на этом этапе количество детей в интернатных учреждениях и семейных формах стабилизируется на минимально необходимом уровне, что зависит от социально-экономического и культурного состояния общества. Такая стабилизация происходит за счет формирования интегрированной системы социальной защиты ребёнка и его семьи).

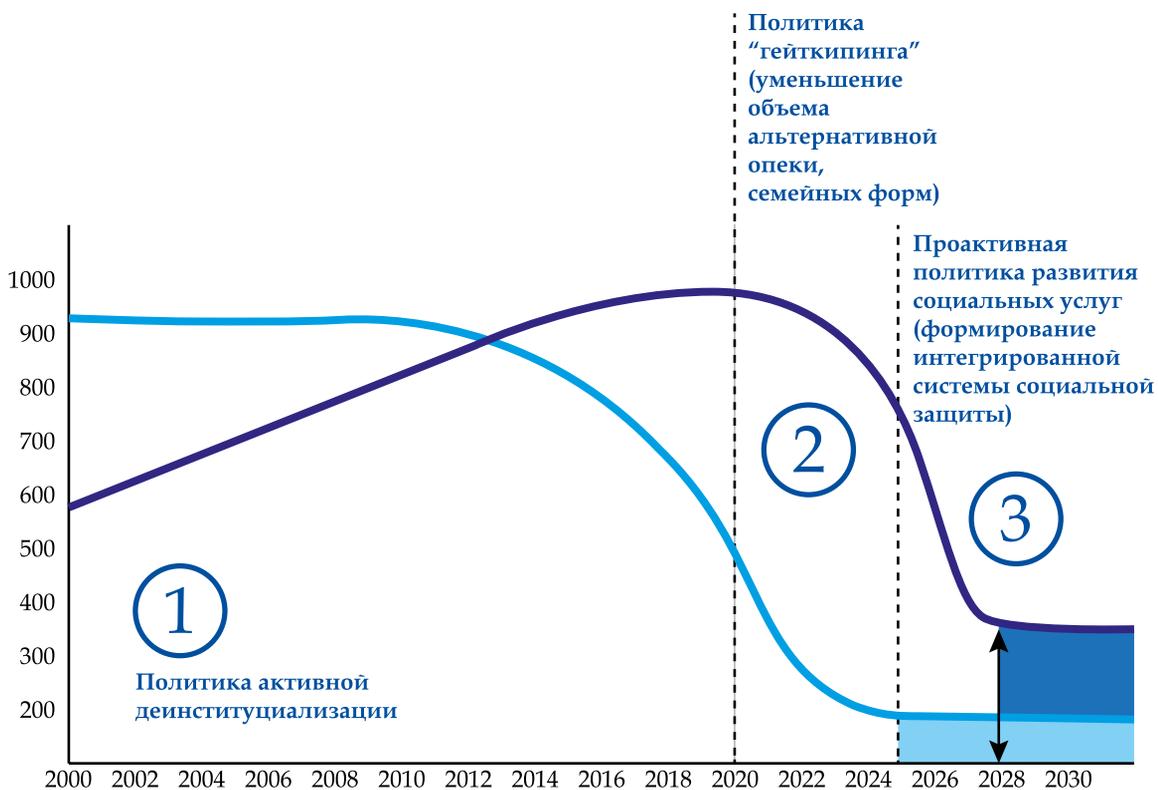


Рис. 1.1. Три этапа процесса деинституционализации

Основными участниками процесса деинституционализации должны быть государство, органы местного самоуправления, институты гражданского общества, представители деловых кругов и международные доноры. Ключевую роль в таких изменениях играет общество.

Что такое альтернативный уход за ребёнком?

В соответствии с международными документами, **альтернативный уход** – это форма неформального и формального ухода за детьми, которые по каким-либо причинам и при любых обстоятельствах не находятся под круглосуточной опекой, по крайней мере, одного из родителей.

Внимание!

Неформальный уход (попечительство) – любая форма ухода, предоставляемого в семейной среде, при котором о ребёнке заботятся на постоянной или бессрочной основе родственники, друзья или другие лица по собственному желанию без решения суда или органа опеки.

Формальный уход – все виды ухода, предоставляемые в семейной среде по решению компетентного административного или судебного органа, а также все виды ухода, которые предоставляют учреждения интернатного типа, в том числе частные.

По отношению к окружению, в котором предоставляется уход, альтернативный уход подразделяется на:

- попечение со стороны родственников (уход в расширенной семье ребёнка или в семье знакомых ребёнку близких друзей семьи);
- воспитание в приёмной семье;
- другие формы помещения на воспитание на базе семьи или в окружение, подобное семье;
- уход в учреждениях интернатного типа (уход, который предоставляется в любом интернатном учреждении, где созданы соответствующие условия);
- контролируемые независимые формы проживания для детей старшего возраста.

Основные положения альтернативного ухода:

1. Решение в отношении детей необходимо принимать с учетом важности обеспечения детям стабильности устройства, поддержки безопасных и устойчивых связей с родителями, воспитателями, опекунами (попечителями).
2. Следует уважать достоинство детей; они должны быть надежно защищены от жестокого обращения, пренебрежения и всех форм эксплуатации как со стороны тех, кто обеспечивает уход, так и со стороны сверстников.

3. Изъятие ребёнка из семьи должно рассматриваться как крайняя мера и быть, если это возможно, временным и непродолжительным. Решение об изъятии необходимо регулярно пересматривать.
4. Возвращение ребёнка под попечение родителей после преодоления причин изъятия должно соответствовать интересам ребёнка и осуществляться по результатам оценки его потребностей.
5. Финансовая несостоятельность, материальная бедность или условия, возникшие вследствие бедности, не могут считаться единственным основанием для изъятия ребёнка из-под родительской опеки или быть помехой для его реинтеграции, однако должны рассматриваться как сигнал о необходимости предоставления семье соответствующей помощи.
6. Альтернативный уход за детьми в возрасте до трех лет должен предоставляться исключительно в семейной среде.

К сведению!

Не допускается одновременное применение к ребёнку различных форм устройства. При определении формы устройства в интересах ребёнка должны быть учтены обстоятельства, при которых ребёнок потерял родительское попечение, его жизненный путь, родственные связи, наличие братьев и сестер, контакты с социальным окружением, состояние здоровья, образование, другие потребности.

Важно помнить!

Родные братья и сестры не могут быть разъединены при устройстве. Если общее устройство невозможно из-за состояния здоровья одного из братьев/сестер, опекуны, попечители, приёмные родители, руководители учреждений обязаны обеспечить постоянные контакты между детьми (периодические встречи, переписки, телефонные разговоры, обмен фотографиями и т. д.).

Если по возрасту или по состоянию здоровья ребёнок не может самостоятельно писать, сообщение от его имени и по его словам пишут лица, осуществляющие уход за ребёнком. Периодичность встреч устанавливается в зависимости от обстоятельств пребывания детей, но, желательно, не реже двух раз в год.

Что такое система социальной защиты ребёнка?

Согласно международному опыту, к системе защиты детей относят совокупность законов и действий уполномоченных органов и лиц по выработке политики, действий и отчетности в сфере защиты детей, с учетом фактов, статистических данных и анализа каждого отдельного случая (Великобритания). Страны-члены ЕС рассматривают защиту детей более широко, имея в виду и социальную защиту, а именно

услуги, льготы, другую поддержку (Рекомендации Европейской комиссии: Инвестиции в детей, 2013 г.).

Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ) определяет систему защиты детей как совокупность законов, политик, правил и услуг, необходимых во всех социальных сферах (особенно в социальном обеспечении, образовании, здравоохранении, безопасности и правосудии) для обеспечения предотвращения и реагирования на риски, связанные с защитой детей. Ответственность часто распределяется между государственными учреждениями, предоставляющими услуги, с местными органами власти, негосударственными поставщиками услуг и общественными организациями. При этом важным компонентом эффективной системы защиты детей является осуществление координации между поставщиками социальных услуг.

Учитывая указанное, функционально эффективная система защиты детей должна:

- защищать детей от рисков и уязвимости, помогая им и их семьям в трудных жизненных ситуациях;
- предотвращать последствия внешних неблагоприятных факторов путем недопущения обстоятельств, действий, повышающих уязвимость и вероятность рисков;
- способствовать самозащите и самопредставительству интересов посредством повышения жизненных умений личности, формирования родительской компетентности и создания условий социальной поддержки для родителей;
- трансформировать социальную среду путем обеспечения социальной справедливости, партнерства и расширения прав и возможностей человека участвовать в принятии решений и жизни общества.

Таким образом, система защиты детей состоит из следующих компонентов:

- законы, государственные стандарты и политики, которые совместимы с положениями Конвенции ООН о правах ребёнка и других международных документов, стандартов в сфере защиты детей;
- широкий спектр услуг, дружественных к ребёнку и его семье, которые регулируются путем аккредитации и лицензирования их поставщиков, а также соблюдения стандартов;
- адекватное и надлежащее распределение ресурсов для обеспечения функционирования эффективных услуг по поддержке семей на всех уровнях, в том числе на уровне местного сообщества, в котором растёт ребёнок;
- отлаженная разноуровневая профилактическая работа с уязвимыми семьями и детьми;
- сеть учреждений, осуществляющих обеспечение прав детей, которые предоставляют качественные семейно ориентированные услуги;
- эффективный менеджмент (управление) системы; механизмы горизонтальной и вертикальной координации действий государственных и негосударственных органов и организаций, различных секторов общества;
- систематический подход к сбору данных о детях уязвимых групп и семей с детьми в трудных жизненных ситуациях, а также об услугах и лучших практиках защиты детей;

- процедуры мониторинга, оценки, отчетности государственных органов и организаций перед общественностью по действиям в наилучших интересах ребёнка; независимый мониторинг качества социальных услуг;
- привлечение детей и семей к принятию решений, проектированию и повышению качества услуг (реальные возможности для детей в том, что касается выражения их взглядов и участия в мероприятиях по их защите);
- квалифицированные по защите детей специалисты, их профессиональная поддержка, повышение компетентности;
- активная волонтерская и благотворительная деятельность в наилучших интересах ребёнка;
- готовность к защите детей из своих сообществ/районов, ответственность за судьбу ребёнка.

Важно подчеркнуть, что социальная защита является краеугольным камнем системы защиты детей. Она играет ключевую роль в преодолении основных проблем, влияющих на изменение благополучия семей с детьми.

На каких принципах основана защита прав и интересов детей?

Защита прав и интересов детей основывается на следующих **принципах**:

- обеспечения безопасности, защита ребёнка от всех форм насилия, вовлечения в наихудшие формы детского труда;
- недопустимости дискриминации детей по признаку расы, цвета кожи, пола, языка, религии, национального или социального происхождения, имущественного положения, состояния здоровья, а также по любым иным признакам;
- ответственности родителей за содержание, воспитание и развитие ребёнка;
- поддержки государственными органами, органами местного самоуправления семей с детьми в целях оказания содействия для обеспечения воспитания ребёнка, подготовки его к полноценной жизни в обществе;
- стабильности и непрерывности опеки, воспитания и образования ребёнка;
- предотвращения разлучения ребёнка с семьей и обеспечения права ребёнка на семейное окружение;
- обеспечения государством содержания и воспитания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьях усыновителей, опекунов, попечителей, приёмных семьях;
- применения интернатного воспитания как крайней и временной меры, предполагающей осуществление мероприятий по возврату ребёнка в свою семью или устройству в альтернативную семейную форму опеки;
- неотвратимости ответственности должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления, а также родителей, граждан за нарушение

- прав, свобод и законных интересов ребёнка, причинение ему вреда;
- осуществления правосудия с учетом наилучших интересов ребёнка;
- гарантированного обеспечения поддержки и защиты ребёнка со стороны законного опекуна, попечителя или другого признанного ответственного взрослого либо компетентного государственного органа.

Что такое обеспечение наилучших интересов ребёнка?

Обеспечение наилучших интересов ребёнка – мероприятия и меры, осуществляемые родителями или лицами, их заменяющими, специалистами учреждений и организаций, органов государственной власти и органов местного самоуправления, правоохранительной системы по отношению к ребёнку (детям), гарантирующие ему безопасность, благополучие и развитие, исходя из:

- уважения прав ребёнка и признания их первоочередности;
- учета потребностей и мнения ребёнка, особенностей его развития, национальной принадлежности, семейной ситуации, наличия ограниченных возможностей из-за неудовлетворительного состояния здоровья;
- прогнозирования результатов и последствий мероприятий и мер для ребёнка, в т. ч. по истечении времени, в будущей взрослой жизни.

Внимание! Историческая справка

- Истоки принципа обеспечения наилучших интересов ребёнка лежат в правовой концепции «обеспечение благополучия ребёнка», разработанной еще в начале XX века
- Первым международным правовым документом декларативного характера, в котором указан принцип наилучшего обеспечения интересов ребёнка, является Декларация прав ребёнка, принятая в 1959 году Генеральной Ассамблеей ООН
- Первым международным договором, в котором был прописан этот принцип, стала Конвенция ООН о правах ребёнка (статьи 9, 18, 20, 21, 37 и 40). Всего в указанном документе понятие «интересы ребёнка» упоминается девять раз

Иногда решения органов опеки и попечительства в отношении ребёнка основываются только на возможностях предоставления услуг ребёнку. Следовательно, в практике существуют примеры решений, которые не были приняты в наилучших интересах ребёнка, то есть непродуманных, безответственных, которые ухудшили состояние ребёнка, ограничили его права, доступ к образованию или стали причиной расставания с родителями, противоправного поведения ребёнка.

Внимание!

Введение принципа обеспечения наилучших интересов ребёнка должно побудить органы власти и местные сообщества, специалистов по вопросам обеспечения прав детей, принимая то или иное решение, прогнозировать его последствия и тестировать их на соответствие интересам ребёнка.

Выделяют два основных положения обеспечения наилучших интересов ребёнка:

1. Сохранение целостности семьи и воздержание от изъятия ребёнка из неё.
2. Если ребёнок все же изъят из семьи, нужно обеспечить такой дальнейший уход/опеку, который будет способствовать его гармоничному развитию.

То есть, для наилучшего обеспечения интересов ребёнка нужно:

- все усилия прежде всего направлять на то, чтобы ребёнок воспитывался в родной функционально здоровой семье. Для этого государство должно обеспечить семьям доступ ко всем необходимым услугам, которые поддерживают их в выполнении родительских обязанностей;
- особое внимание уделить уязвимым семьям с детьми (речь идет о разносторонней поддержке семей с детьми, в том числе об активизации их жизненной позиции, инициативности, партнерского взаимодействия со специалистами социальной сферы).

Обеспечение наилучших интересов ребёнка означает, что во всех действиях и решениях в отношении ребёнка должны быть учтены его индивидуальные потребности. На практике это коренным образом меняет действующую систему обеспечения прав детей, социальной защиты семей с детьми в целом.

Для комплексной поддержки семей с детьми (лиц) в ТЖС, согласованных действий всех поставщиков услуг, эффективного использования ресурсов целесообразно поддерживать интеграционные процессы, использовать современные подходы в социальной работе.

Что такое подход, основанный на правах человека?

Подход, основанный на правах человека (ребёнка) (англ. Rights Based Approach (RBA)), одобрен и принят международным сообществом и является результатом конвергенции между правами человека и человеческим развитием. В соответствии с этим подходом, гражданские, политические, экономические, социальные и культурные права являются неотъемлемой частью процесса развития².

Подход, основанный на правах человека (ППЧ), создает концептуальную рамку процесса человеческого развития, доказывая, что успешным базисом политики развития является ликвидация дискриминации и структурных причин неравно-

² United Nations Development Programme, Human Development Report 2000 (p. 20-22) accessed at <http://hdr.undp.org/en/reports/global/hdr2000/> on 24th March 2012.

мерного распределения власти. Согласно этому подходу, существует две группы заинтересованных сторон – граждане (дети), законодательно наделенные правами (англ. rightsholders), но которые не в полной мере обеспечиваются, и носители обязанностей, которые обязаны обеспечивать права граждан (англ. dutybearers).

В соответствии с этим подходом, дети рассматриваются как «носители прав»; родители, сотрудники учреждений, предоставляющих услуги детям и их семьям, представители органов власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов и пр. определяются как «носители обязанностей» в отношении создания необходимых условий для безопасности, развития и благополучия детей и семей с детьми.

Право каждого ребёнка на воспитание в благоприятной семейной среде, закреплённое в Преамбуле и других статьях Конвенции ООН о правах ребёнка, подчеркивает важность построения системы обеспечения прав и защиты ребёнка таким образом, чтобы в полной мере способствовать (помогать) родителям обеспечивать право ребёнка на воспитание в семье. Исходя из этого, выполнение родительских обязанностей по уходу, воспитанию и содержанию ребёнка должно рассматриваться как одна из важнейших функций семьи, поддерживаемой государством.

Родители по отношению к малолетнему, несовершеннолетнему ребёнку являются носителями обязанностей; в свою очередь, государство и созданная им система обеспечения и защиты прав ребёнка являются носителями обязанностей как по отношению к ребёнку, так и по отношению к его родителям. В связи с этим, лучший и наиболее эффективный способ помощи детям – это своевременная поддержка семей с детьми, создание условий в сообществах для реализации родительского потенциала, а также создание страховых механизмов для поддержки семей в период кризиса, развитие альтернативных форм опеки, прежде всего семейных, для детей, чьи родители не смогли преодолеть ТЖС.

Ребёнку как носителю прав государство и созданная им система обеспечения прав должна предоставить реальные и недискриминационные механизмы их реализации с учетом возраста ребёнка, особенностей его развития, семейной ситуации. Эти механизмы должны предоставлять ребёнку возможность высказывать свое мнение и принимать участие в принятии решений, которые его касаются.

Для построения единой системы, руководствуясь ППЧ, важно объединить всех причастных к обеспечению прав и защиты детей общей целью. Такой общей целью для всех субъектов должно стать обеспечение наилучших интересов ребёнка.

Что такое лично ориентированный подход в социальной работе?

В последнее время лично ориентированный подход стремительно завоевывает пространство социальной работы большинства стран, приходит на смену авторитарного стиля влияния на клиентов. Это обусловлено необходимостью в процессе социальной помощи, предоставления услуг поддерживать процессы самопознания и самостроительства личности клиента, развития его неповторимой индивидуальности.

Своевременная социальная работа невозможна без непосредственного активного участия личности, которая является не только объектом, но и активным субъектом в этом процессе, представителем общества, который свободно и ответственно определяет свою позицию среди людей.

Личностно ориентированный подход предусматривает гуманизацию и гуманитаризацию социальной работы.

Внимание!

Гуманизация – это распространение идей гуманизма на содержание, формы и методы социальной работы; обеспечение свободного и всестороннего развития личности, её деятельного участия в жизни общества.

Гуманизация процесса социальной работы предусматривает: реализацию отношений между социальным работником и клиентом, в основе которых лежит уважение к людям, забота о них; постановку в центре внимания интересов и проблем клиента; формирование у клиентов отношения к человеческой личности как высшей ценности в мире.

Социальный работник должен стимулировать личность клиента к психологическому и социально-нравственному развитию, создавать условия для его самодвижения. Социальный работник никогда не добьется успеха, если не сумеет установить контакт с клиентом, основанный на личностном доверии и взаимопонимании.

Особую роль в личностно ориентированном подходе играет знание социальным работником психологии. Он не сможет построить свою работу в русле указанного подхода, не зная психологических особенностей клиентов.

Таким образом, личностно ориентированный подход – в первую очередь индивидуальный подход к каждому человеку, помогающий ему в осознании себя личностью, в выявлении возможностей, стимулирующих самостановление, самоутверждение, самореализацию.

Что такое семейно ориентированный подход в социальной работе, какие его принципы?

Семейно ориентированный подход предполагает объединение возможностей работников социальной сферы и общественности для внедрения на партнерской основе комплекса интегрированных услуг, направленных на укрепление института семьи, формирование основ ответственного родительства, социализацию детей и молодежи, обеспечение их потребностей, поддержку наиболее уязвимых граждан.

Семейно ориентированный подход основывается на признании того, что оптимальный путь к защите ребёнка лежит через сохранение и укрепление его семьи. Соответственно, базовой задачей является обеспечение права ребёнка на безопасность, стабильность и постоянное пребывание в родной семье.

Ценностями семейно ориентированного подхода являются:

- признание уникальности каждой семьи, личности;
- соблюдение прав членов семьи жить в своей культурной среде, поддерживать свою культурную идентичность;
- право семьи на самоопределение.

Обоснование такого подхода строится на признании совместимости и взаимодополняемости прав родителей и прав детей. Одной из самых важных задач специалистов в сфере социальной работы с семьями с детьми, в соответствии с семейно ориентированным подходом, является установление равновесия между правом ребёнка на минимальный уровень заботы, защиты от вреда и правом родителей на уход, влияние на собственного ребёнка, ответственностью за него.

При использовании семейно ориентированного подхода обеспечивается защита ребёнка с минимальным вмешательством в дела семьи и с минимальным ограничением родительских прав; привлекаются все ресурсы для того, чтобы защитить детей и одновременно поддержать семьи, в которых они проживают, предоставить семьям все возможности для надлежащего выполнения ими своих обязанностей по уходу за детьми и их защиты. То есть, наиболее эффективным способом оказания помощи детям является укрепление и поддержание их семей таким образом, чтобы члены семьи могли самостоятельно обеспечить безопасность ребёнка и уход за ним.

Международный опыт

Ярким примером применения семейно ориентированного подхода является опыт социальной работы Швеции по внедрению программы активной поддержки родителей, направленной на обеспечение права семьи быть ответственной за воспитание детей. Программа основывается на концептуальной позиции, что семьи начинают осознавать свою ответственность не по указке сверху, а благодаря знаниям, умениям и родительским навыкам, которые формируются путем продуманной системной работы в сообществах.

Программа активной поддержки родителей охватывает все семьи. Основными формами и видами деятельности являются различные клубные объединения для семей (тех, кто ожидает рождения ребёнка, воспитывает ребёнка первых лет жизни, дошкольников, первоклассников и младших школьников, подростков) и объединения семей по интересам (туристы, филателисты, любители футбола и т. п.). Содержание деятельности таких объединений – обучение родительству, понимание потребностей ребёнка и применение эффективных форм взаимодействия с ребёнком.

Программа основывается на семи стержневых принципах:

1. «Уверенный старт» (предусматривает организованную профилактическую работу на ранних стадиях (желательно с первого посещения беременной женщины женской консультации). Такое раннее вмешательство в социальные обстоятельства семьи помогает сделать первый опыт взаимодействия ребёнка с родителями максимально комфортным.

2. «Для всех» (означает предоставление социальных услуг всем семьям, а не только тем, кто попал в трудные жизненные ситуации. Сосредоточение внимания только на проблемных семьях создает ложное впечатление, что здоровая семья не является ценностью общества).
3. «Знание» (цель – доступ к знаниям, формирование на каждом мероприятии новых умений по родительству, семейным отношениям, социальным контактам).
4. «Сотрудничество» (рассматривается в двух аспектах – взаимодействие между семьями, а также межведомственное и междисциплинарное взаимодействие специалистов социальной сферы. Первое взаимодействие способствует возникновению групп взаимопомощи, второе – командной работе специалистов для решения проблемы, обучения родительству, сопровождения семей).
5. «Равноправие» (еще раз подтверждает, что эта программа для всех (и прежде всего для обоих родителей – отца и матери, которые на равных выполняют обязанности по уходу и воспитанию ребёнка). Равноправие также означает равенство доступа к услугам для полных, многодетных и неполных семей; успешных и опытных родителей и тех, у которых возникают проблемы с воспитанием детей, уязвимых и тех, кто уже потерял надежду на лучшую жизнь).
6. «Преемственность и последовательность» (предусматривает поддержку родителей и семей на каждом этапе развития семьи. Развитие ребёнка связывают с ростом родительской компетентности).
7. «Семейное и социальное окружение» (считается, что такое окружение страхует и поддерживает семью в кризисные периоды её развития, передает опыт, знания, делится в случае необходимости материальными ресурсами).

Семейно ориентированный подход не ограничивается рамками биологической семьи. Задача – гарантировать безопасное проживание ребёнка в стабильной семье независимо от того, кто входит в её состав. Если воссоединение с биологической семьей оказывается невозможным по соображениям безопасности ребёнка, нужно в короткий срок найти для ребёнка другую постоянную семью, должным образом подготовив её членов к появлению ребёнка. Именно поэтому работники социальной сферы должны способствовать развитию альтернативных семейных форм воспитания в своих сообществах, поддерживать семьи опекунов, попечителей, приёмные семьи.

Таким образом, семейно ориентированный подход предполагает обеспечение наилучших интересов ребёнка; усиление сотрудничества с семьями; формирование родительской компетентности; создание в сообществах безопасных и комфортных условий для воспитания детей и укрепления семей; раннее выявление семей с детьми, нуждающихся в поддержке; развитие семейных форм воспитания.

Какой должна быть модель социальной работы с семьями и детьми?

Социальная работа с семьями и детьми, как и социальная работа с другими категориями населения, должна отображать деятельность в трех направлениях: социальное администрирование, индивидуальную работу и работу с сообществом по вопросам семей с детьми.

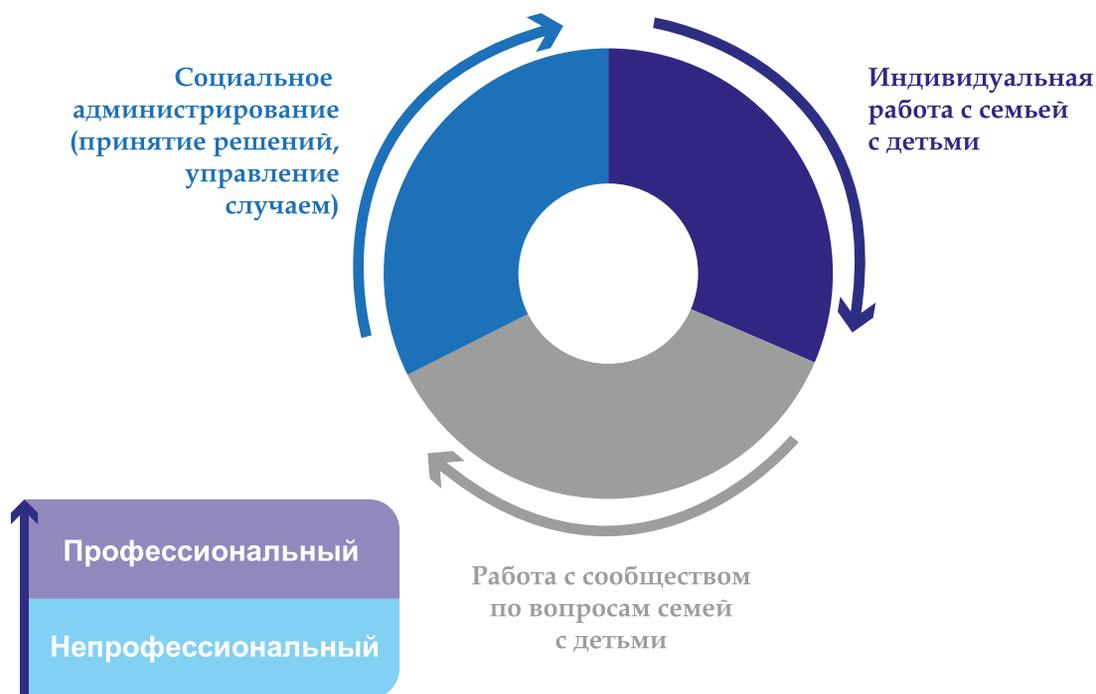


Рис. 1.2. Модель социальной работы с семьями и детьми

В начале развития социальная работа, как правило, осуществляется на непрофессиональном уровне. Усовершенствование социальной работы со временем обуславливается её профессионализацией.

В нынешних условиях развития Кыргызстана важной задачей становится усовершенствование модели социальной работы с семьями и детьми.

Такая модель призвана:

- соответствовать потребностям уязвимых семей с детьми и учитывать возможности общества;
- максимально и эффективно интегрировать потенциал и усилия специалистов местных сообществ (социальных работников, учителей, воспитателей, психологов, социальных педагогов, медиков, других специалистов) для поддержки семей с детьми;
- быть направлена на обеспечение потребностей детей, профилактику семейного неблагополучия, а не на борьбу с последствиями распространения тех или иных негативных факторов;

- способствовать партнерству с семьями и ребёнком, повышению ответственности родителей и специалистов за положение детей;
- в соответствии с международными стандартами, предусматривать реальные механизмы защиты прав детей, уязвимых граждан в случае нарушения таких прав.

Внимание!

Идея сохранения семьи как основного института успешной, позитивной социализации ребёнка как личности может стать важнейшей частью общенациональной идеи, способной консолидировать общество, стимулировать его возрождение.

Основным критерием эффективности тех или иных решений на государственном или местном уровне должно быть их положительное влияние на состояние благополучия ребёнка, семьи, на её способность воспитывать ребёнка, преодолевать трудности, поддерживать наиболее уязвимых членов семьи.

В основе стратегических подходов к дальнейшему развитию социальной работы и семейной политики в целом лежит концепция утверждения семейных ценностей, формирования основ осознанного родительства, взаимоуважения, осознания причастности к поддержке пожилых членов семьи, инвалидов, больных, тех, кто оказался в трудных жизненных ситуациях.

Реализация обновленной модели социальной работы с семьями и детьми предусматривает внедрение гейткипинга.

Что такое гейткипинг?

Гейткипинг – это механизм предотвращения устройства детей в альтернативные формы ухода.

Основными компонентами гейткипинга являются:

- общепринятая и утвержденная оценка потребностей ребёнка и семьи;
- планирование предоставления адресных услуг для семей с детьми с целью предотвращения попадания детей в интернатные учреждения по результатам оценки потребностей ребёнка и его семьи;
- существование единого органа, принимающего решение в отношении детей на основании оценки;
- устройство детей, лишенных родительской опеки, в семейные формы воспитания, возвращение в родные семьи или перевод в ту или иную форму самостоятельной жизни;
- наличие спектра социальных услуг;
- информационная система, обеспечивающая обратную связь для мониторинга принимаемых решений.

Внедрение механизма гейткипинга в Кыргызской Республике позволит:

- минимизировать любые институциональные формы ухода за детьми и другими лицами (ЛОВЗ, пожилыми), а в будущем вообще отказаться от системы интернатных учреждений;
- способствовать развитию рынка социальных услуг, развитие социального заказа социального заказа на уровне сообщества, что позволит расширить круг поставщиков социальных услуг, создать конкурентную среду, которая, в свою очередь, будет способствовать повышению качества предоставления услуг;
- обеспечить доступность услуг на уровне сообщества; перечень и виды необходимых услуг должны определяться по результатам изучения потребностей сообщества;
- ввести такие подходы в работе с получателями услуг, которые бы гарантировали взаимодействие систем государственной денежной помощи и социальных услуг и способствовали быстрому преодолению трудных жизненных ситуаций.

Какие международные этические принципы социальной работы?

Ориентиры для специалистов по вопросам профессиональной деятельности в социальной сфере, пути решения нравственных проблем и принятия адекватного профессионального решения в этических вопросах закреплены этическим кодексом специалистов по социальной работе, в основу которого положены международные этические принципы и стандарты социальной работы.

Согласно Кодексу этики социального работника КР, социальные работники принимают свои решения, исходя из требования профессиональной этики, основанной на международных стандартах, а именно Международной декларации этических принципов Международной Федерации Социальных Работников (МФСР) и Международных этических стандартах для социальных работников.

В 2014 году МФСР и международная ассоциация школ социальной работы (МАШ-СР) приняли Глобальное определение социальной работы:

социальная работа – основанная на практике профессия и академическая дисциплина, которая способствует социальным изменениям и развитию, социальной сплоченности и активизации людей.

В связи с этим, новая роль социальных работников заключается в укреплении солидарности и вовлечении общин/сообществ в развитие систем, которые станут инклюзивными для всех людей и которые будут уважать человека, а также в обеспечении прав человека и социальной справедливости.

Учитывая вышеуказанное, в 2018 году Международной федерацией социальных работников и Международной ассоциацией школ социальной работы утверждена Глобальная декларация этических принципов социальной работы.

Этическими принципами в Глобальной декларации (2018 г.) определены:

1. Признание достоинства человека (нужно признавать сильные стороны челове-

ка – клиента, но при этом нельзя обесценивать себя самого. Важны достоинство и социального работника/специалиста по социальной работе, и клиента).

2. Содействие правам человека (понимание прав своих и других людей, создание возможностей для их реализации. Социальные работники должны находить баланс между правами человека, учить определять приоритеты).
3. Способствование социальной справедливости (понимание дискриминации, уважение к отличиям, обеспечение доступа к ресурсам, противостояние несправедливой практике, развитие солидарности. Социальные работники должны создавать сеть солидарности, чтобы повышать ответственность сообщества, государства).
4. Содействие праву на самовыражение (социальные работники должны учить клиента принимать самостоятельные решения, мотивировать его к этому. Необходимо уважать и поддерживать право человека выбирать и принимать решения независимо от его жизненных ценностей и образа жизни).
5. Содействие праву участия (участие в принятии решений, оценке, планировании; способствование участию клиента в жизни общества – общественных организациях, ассоциациях).
6. Уважение конфиденциальности и собственности (предусматривает не только сохранение конфиденциальности информации, а также информирования, но и знание способов обеспечения конфиденциальности, её целей, понимание, в каких случаях возможны её ограничения).
7. Этичное использование технологий и социальных медиа (цифровые технологии могут угрожать приватности/частной собственности).
8. Профессиональная добродетель (социальный работник должен поддерживать ненасилие в общении, знать ненасильственные методы общения. Все решения должны приниматься на эмпирических доказательствах и на основе практической мудрости. Добродетель – моральная категория, грань поведения; это антоним несдержанности, фальсификации, обмана, придумывания, взяточничества).

Какая государственная политика Кыргызской Республики (КР) в сфере обеспечения прав и интересов детей?

Государственная политика – это целенаправленная деятельность органов государственной власти по решению общественных проблем, достижению и реализации общезначимых целей развития общества или его отдельных сфер.

Государственная политика Кыргызской Республики в сфере обеспечения прав и интересов детей направлена на:

- всестороннее обеспечение и защиту прав и интересов детей в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
- повышение осведомленности и чувствительности родителей и лиц, их заменяющих, специалистов и руководителей организаций и учреждений, предоставляющих услуги детям, органов, принимающих решения в отношении детей,

- общества в целом, к правам и нуждам детей;
- содействие физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей;
 - формирование сознательного отношения граждан к рождению, воспитанию и развитию детей, обеспечению права каждому ребёнку воспитываться в благоприятной семейной среде;
 - создание комфортной среды и равных условий в сообществах для реализации каждым ребёнком своих прав;
 - искоренение практики ухода за детьми в учреждениях альтернативного ухода, развитие системы альтернативного семейного ухода за детьми, оставшимися без ухода и попечения родителей;
 - повышение ответственности и улучшение взаимодействия органов в сфере защиты детей для обеспечения наилучших интересов ребёнка и поддержки семей с детьми;
 - развитие и совершенствование нормативной правовой базы в сфере обеспечения и защиты прав и интересов детей;
 - обеспечение безопасности детей, профилактики трудных жизненных ситуаций, равного доступа детей к правосудию, осуществление судопроизводства в интересах детей;
 - эффективное управление, технологическое обеспечение сферы защиты детей, обеспечение высокого уровня профессиональной компетентности специалистов, задействованных в сфере обеспечения прав детей и поддержки семей с детьми;
 - приоритизацию финансирования социальных услуг, направленных на удовлетворение нужд детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и их семей, при формировании государственного и местных бюджетов.

Каковы нормативно-правовые основы обеспечения прав детей и поддержки семей с детьми в КР?

На современном этапе развития Кыргызстана приоритеты государственной политики выстраиваются в соответствии с международными стандартами, ориентирами и с учетом реальной ситуации в стране относительно положения семей и детей. В частности, важной составляющей государственной политики является совершенствование законодательного механизма обеспечения прав детей и поддержки семей с детьми.

Нормативно-правовые основы обеспечения прав ребёнка и поддержки семей с детьми изложены в Конституции КР, кодексах, законах; механизмы реализации государственной политики отражены в подзаконных актах (постановлениях Кабинета Министров, приказах министерств и ведомств по соответствующим инструкциям, порядках действий и т. п.).

Основным гарантом прав всех граждан Кыргызской Республики является Конституция КР. Никто не может подвергаться дискриминации по признаку пола, расы,

языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических или иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств.

Конституция РК определяет семью как основу общества, которая составляет предмет заботы всего общества и преимущественной охраны законом. Каждый ребёнок имеет право на уровень жизни, необходимый для его физического, умственного, духовного, нравственного и социального развития. При этом ответственность за обеспечение условий жизни, необходимых для развития ребёнка, несут каждый из родителей или другие лица, воспитывающие ребёнка, в пределах своих способностей и финансовых возможностей. Государство обеспечивает содержание, воспитание, обучение детей-сирот и детей, лишенных родительского попечения.³

В соответствии с Конституцией, КР признает одним из высших ценностей право человека на социальную защиту и проводит политику, направленную на утверждение в обществе социальной справедливости. Законодательство КР предполагает постоянное развитие системы социальных услуг, расширяя их диапазон и охват населения. Также существует понимание необходимости учитывать и адаптировать международный опыт при создании национальной модели социальной защиты населения, опираясь на исторические традиции и менталитет общества КР.

Законодательство КР устанавливает гарантии защиты и помощи, предоставляемых лицам с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ), а также меры, направленные на охрану здоровья населения, профилактику инвалидности и создание условий для интеграции в общество ЛОВЗ.⁴ В частности, установлено право ЛОВЗ на социальную защиту и равные возможности в получении социальных пособий, компенсаций и услуг, гарантированных государством, независимо от места жительства, категорий и групп инвалидности.⁵ Государством гарантируются следующие виды социальной защиты: пенсии, социальные пособия и компенсации; социально-бытовое обслуживание; обслуживание на дому; обслуживание в стационарных учреждениях; предоставление технических и специальных средств; все виды реабилитации; дополнительные социальные гарантии.⁶ Предоставление социальной помощи данной группе лиц направлено на создание равных возможностей для их участия в жизни общества.

Особым образом в законодательстве отражено гарантирование государством создания необходимых условий для доступа к получению информации, образования и профессиональной подготовки ЛОВЗ. Образовательные учреждения совместно с органами социальной защиты и органами здравоохранения обеспечивают бесплатное дошкольное, внешкольное воспитание и образование детей с ограниченными возможностями здоровья, получение среднего общего, начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования в соответствии с индивидуальной программой реабилитации. Негосударственные образовательные учреждения вправе устанавливать льготы по оплате за обучение детям с ограниченными возможностями здоровья. Государство, в целях обучения ЛОВЗ необходимым профессиональным и трудовым навыкам согласно индивидуальной программе реабилитации и при невозможности предоставления услуг по

3 Конституция РК, Статья 36

4 Закон № 38 О правах и гарантиях лиц с ограниченными возможностями здоровья, 2008

5 Конституция КР (Статья 6)

6 Конституция КР (Статья 7)

дополнительному образованию государственными учреждениями, вправе закупать социальные услуги у реабилитационных центров соответствующего профиля.⁷

Законодательство КР в сфере защиты детей, поддержки семей с детьми находится в процессе становления. основополагающим законодательным актом, регулирующим вопросы обеспечения прав и защиты детей, является Кодекс Кыргызской Республики о детях, принятый в 2012 году. Кодекс устанавливает основные гарантии прав, свобод и законных интересов детей, предусмотренных Конституцией Кыргызской Республики, Конвенцией ООН о правах ребёнка, другими законодательными актами КР и международными договорами. Принятие Кодекса о детях КР способствовало созданию системы защиты детей, как отдельного направления государственной политики, ребёнок начал рассматриваться как субъект права; стимулировало развитие вторичного законодательства.

Во исполнение поставленных задач были разработаны и внедрены такие нормативно-правовые акты (НПА):

- Постановление Правительства КР от 22 июня 2015 г. № 391 «Об утверждении Положения о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации»;
- Постановление Правительства Кыргызской Республики от 24 сентября 2013 г. № 522 «Об утверждении Положения о порядке размещения ребёнка вне семьи»;
- Постановление Правительства Кыргызской Республики от 24 июля 2017 г. № 449 «Об утверждении Типового положения о Комиссии по делам детей»;
- Постановление Правительства Кыргызской Республики от 9 октября 2012 г. № 691 «О минимальных стандартах по уходу, воспитанию и социализации детей в учреждениях, оказывающих социальные услуги детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации»;
- Постановление Правительства Кыргызской Республики от 7 декабря 2012 г. № 813 «Об оптимизации управления и финансирования детских учреждений интернатного типа Кыргызской Республики на 2013-2016 годы»;
- Положение об опеке и попечительстве, утвержденное постановлением Правительства КР от 24 сентября 2013 г. № 522;
- Положение о Комиссии по делам детей, утвержденное постановлением Правительства КР от 24 декабря 2015 г. № 878 и др.

В частности, дети, находящиеся в кризисной жизненной ситуации, имеют право на социальную помощь в виде: проживания в специализированных организациях социального обслуживания и получения бесплатных социальных услуг; содействия социальных служб в поиске опекунов; получения образования и профессии; получения материальной помощи; содействия в организации оздоровления и летнего отдыха; юридической помощи; консультирования, индивидуальной профилактической работы.⁸

В законодательстве КР также отражен государственный заказ как механизм реализации социальных программ, с особым акцентом на развитии услуг поддержки семей с детьми на уровне сообщества.

⁷ Конституция КР (Статья 33)

⁸ Закон № 56 «Об основах социального обслуживания населения в КР», 2013 (Статья 21)

Дальнейшее развитие системы обеспечения прав ребёнка в Кыргызской Республике, в частности базового права на семейное окружение, связано с принятием новой редакции Кодекса о детях. Новая редакция этого документа сохраняет лучшие действующие механизмы защиты детей, учитывает национальные особенности и семейные традиции, а также способствует развитию нормативно-правовых основ обеспечения прав детей и защиты семей с детьми с учетом положений международных стандартов и подходов к обеспечению прав детей и поддержки уязвимых семей.

Какие в КР функционируют органы в сфере обеспечения прав и интересов детей?

Эффективность системы обеспечения прав и интересов детей в КР в первую очередь зависит от эффективности функционирования соответствующих органов государственного управления и местного самоуправления.

Центральными органами государственного управления, ответственными за предоставление социальных услуг в КР, являются Министерство труда и социального развития (МТСР), Министерство образования и науки (МОН) и Министерство здравоохранения (МЗ).

МТСР – центральный отраслевой орган государственного управления, ответственный за разработку, продвижение и внедрение политики и национальных программ в области социальной помощи. Функции этого министерства предусматривают управление механизмами контроля всей системы социальных услуг, методическое координирование деятельности районных и городских управлений социального развития и поставщиков социальных услуг.

Местная государственная администрация в сфере социальной защиты представлена районными и городскими управлениями социального развития. Они ответственны за внедрение социальной политики на местном уровне, включая определение потребностей в специализированных социальных услугах, их развитие, кадровое обеспечение, мониторинг и оценку качества услуг, с применением процедур стратегического планирования на местном уровне. Ключевую роль во внедрении социальной политики на районном уровне, особенно в сфере защиты прав ребёнка, играют Комиссии по делам детей.

Органы местного самоуправления представлены местными и городскими советами. Их задачи включают: выявление социальных проблем на уровне сообщества, потребностей в социальных услугах; развитие и финансовую поддержку первичных социальных услуг, администрирование и управление местными фондами социальной помощи, а также налаживание партнерских отношений с местными неправительственными организациями в целях развития социальных услуг. Они оказывают содействие в осуществлении мониторинга условий жизни детей, их усыновителей, опекунов, попечителей, приёмных родителей и обеспечивают временное размещение детей, находящихся в ТЖС, до момента их передачи в специализированные услуги, предоставляемые районным/городским управлением социального развития.

Местные органы самоуправления утверждают программы социально-экономического развития местного сообщества и социальной защиты населения. Систему органов местного самоуправления образуют: местные кенешы – представительные

органы местного самоуправления; айыл окмоту, мэрии городов – исполнительные органы местного самоуправления.⁹

Социальное обслуживание населения осуществляется системами социальных служб. Государственная система социальных служб – система, состоящая из республиканских, городских, районных государственных органов, организаций и учреждений социального обслуживания, являющихся государственной собственностью и находящихся в ведении органов государственной власти. Социальное обслуживание осуществляется также учреждениями иных форм собственности и гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица. Государство поддерживает и поощряет развитие социальных служб независимо от форм собственности.¹⁰

Комплекс организаций социального обслуживания¹¹ населения состоит из системы организаций обязательного минимума и дополнительной сети организаций социального обслуживания. В систему обязательного минимума входят следующие организации:

а) **стационарные:** дома-интернаты для пожилых граждан и ЛОВЗ; дома-интернаты для детей с ОВЗ; дома-интернаты для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

б) **полустационарные:** центры социального обслуживания пожилых граждан, ЛОВЗ и детей с ОВЗ (отделения дневного пребывания); центры оказания социальной помощи на дому; социальные приюты для детей и подростков; социально-реабилитационные центры для детей и иных категорий ЛОВЗ; центры социальной помощи семье и детям;

в) **нестационарные:** центры экстренной психологической помощи (телефон доверия и т. п.); службы срочной (оперативной) социальной помощи (разъездные бригады); центры ритуальных и социально-бытовых услуг.

В дополнительную сеть организаций социального обслуживания входят: предприятия и учреждения милосердия (хосписы); дома ночного пребывания; центры психолого-педагогической помощи населению; кризисно-психологические центры для женщин (мужчин); геронтологические центры; специальные дома для одиноких пожилых граждан; центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей; центры помощи выпускникам детских домов (центры социальной адаптации); социальные гостиницы для лиц, подвергшихся насилию; платные пансионаты для ветеранов войны и труда; социальные магазины, столовые, центры бытовых услуг, прокатные пункты и мастерские; семейный детский дом.

Органы управления системой защиты детей в ТЖС – это Правительство КР, местные органы власти, исполнительные органы местного самоуправления, Уполномоченный орган по защите детей и его территориальные подразделения.

Коллегиальными органами управления системой защиты детей являются:

- Координационный совет по защите детей при Правительстве КР;
- Комиссии по защите детей при местных государственных администрациях;
- Комиссии по социальным вопросам при органах местного самоуправления.

Государственные органы и органы местного самоуправления оказывают поддерж-

⁹ Конституция РК, Статьи 111, 1112

¹⁰ Закон № 56 «Об основах социального обслуживания населения в КР», 2013 (Статья 8)

¹¹ Закон № 56 «Об основах социального обслуживания населения в КР», 2013 (Статья 7)

ку неправительственным организациям в форме государственного социального заказа, государственных грантов для финансирования проектов, программ по обеспечению и защите прав и интересов детей, создают условия для участия неправительственных организаций в работе соответствующих коллегиальных органов, нормотворческом процессе, осуществлении мониторинга и оценки выполнения Конвенции о правах ребёнка, других международных актов и законодательства Кыргызской Республики в отношении детей.

Защита прав и интересов детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, должна осуществляться в рамках выполнения своих полномочий всеми органами в сфере обеспечения прав и интересов детей, организациями и учреждениями, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности, деятельность которых непосредственно связана с предоставлением услуг детям или защитой их прав.

Что такое социальные услуги и какие существуют проблемы предоставления социальных услуг?¹²

Социальные услуги являются обязательным компонентом системы социальной защиты населения, которая состоит из мероприятий государства и мероприятий частного сектора (Рис. 1.3).

Мероприятия государства	Мероприятия частного сектора
Государственные выплаты (государственные пособия и компенсации, льготы)	Денежные переводы
Социальное страхование	Частное страхование
Минимальные стандарты в сфере труда и занятости (минимальная заработная плата, размер социальных отчислений и т.п.)	Добровольные стандарты частных работодателей
Социальные услуги, что обеспечиваются государством	Социальные услуги, что обеспечиваются частным сектором
Другое	Другое

Источник: OECD, 2009

Рис. 1.3. Система социальной защиты населения

Социальная услуга – это целенаправленные и спроектированные действия для удовлетворения жизненно важных потребностей личности или семьи с целью преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения социального исключения.

Существующая система социальных услуг является слабым компонентом в системе

¹² По материалам Концепции модели интегрированной системы предоставления социальных услуг на уровне объединённых территориальных сообществ. Препринт. ЮНИСЕФ. Киев, 2017

государственной социальной защиты в Кыргызской Республике. Услуги, в основном, ограничиваются услугами, предоставляемыми в учреждениях стационарного типа для детей, лиц с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ), пожилых граждан, а также услугами, предоставляемыми на дому, для ЛОВЗ и пожилых граждан. Однако шаги в развитии социальных услуг прослеживаются, в частности это касается внедрения в Кыргызстане приёмной семьи как альтернативы учреждениям интернатного типа.

Можно определить два типа проблем в процессе предоставления социальных услуг:

- ошибка исключения (многие граждане не пользуются социальными услугами в Кыргызской Республике (Рис. 1.4), даже если они в них нуждаются);
- ошибка включения (некоторые лица пользуются социальными услугами, в которых не нуждаются).



Рис. 1.4. Проблемы в предоставлении социальных услуг

Причины этого следующие:

- социальные услуги расположены в основном в городах – в сельской местности они отсутствуют или развиты недостаточно, что ограничивает доступ к ним многих людей, находящихся в трудных жизненных ситуациях;
- отсутствует информирование о социальных услугах, что не обеспечивает полной реализации права на социальную поддержку, особенно среди сельских жителей;
- неадекватное отношение к пользователям, намеренное или ненамеренное, может стать помехой для их обращения за социальными услугами, в которых они нуждаются;
- некоторые социальные услуги ограничиваются определенными группами, что означает, что другие лица, которые могли бы ими пользоваться, не имеют такой возможности;
- не существует практики пересмотра случаев, что приводит к длительному нахождению одних и тех же пользователей в системе социальных услуг (например, обслуживание в учреждениях интернатного типа);

- социальные услуги не всегда предоставляются на основании оценки индивидуальных потребностей и потребностей сообщества;
- не во всех случаях существует четкий алгоритм, процедура предоставления социальных услуг для разных групп населения, а также для контроля их качества и т. д.

Какое значение социальных услуг в преодолении бедности семьи и обеспечении её благополучия?

За последние годы в Кыргызской Республике наметились позитивные сдвиги в понимании важности социальных услуг как инструмента преодоления бедности, наряду с другими инструментами защиты.

Мировая практика убедительно демонстрирует доходность инвестиций в человеческий капитал. Доказано, что своевременное оказание социальных услуг бедным семьям с детьми может существенно изменить жизнь целого поколения. Более того, доказано, что это экономически выгодно государству. В частности, наиболее эффективными являются программы раннего развития и поддержки семьи; на втором месте – программы для дошкольников; далее – для школьников и программы профессиональной подготовки.

Например, результаты многолетних исследований Калифорнийского университета показали, что каждый доллар, вложенный в развитие детей раннего возраста, приносит прибыль в размере 7-12 долларов (Heckman, 2008) (рис. 1.5).

Вовремя предоставленные социальные услуги обеспечивают благополучие семьи. Так, на рисунке 1.6 показан жизненный цикл семьи и типы необходимых социальных услуг для преодоления сложной жизненной ситуации. Как видно, важным этапом для обеспечения благополучия семьи является раннее выявление проблемы и предоставление первичных социальных услуг на уровне местного сообщества.

Целью социального работника должно стать предотвращение попадания семьи в более глубокую ситуацию уязвимости, её социальной депривации.

Чем раньше семье предоставляется социальная услуга, тем больше шансов и меньше времени нужно для поднятия уровня её благополучия. При этом система социальных услуг семьям с детьми должна быть гибкой, способной адаптироваться к потребностям клиентов.

Поэтому приоритетом развития социальных услуг являются:

- направленность социальных услуг на удовлетворение потребностей семей с детьми и обеспечения наилучших интересов ребёнка;
- предоставление социальных услуг в непосредственной близости к семье на уровне сообщества;
- обеспечение равных возможностей доступа всем семьям с детьми к качественным социальным услугам.



Рис. 1.5. Доходность инвестиций в раннее развитие детей

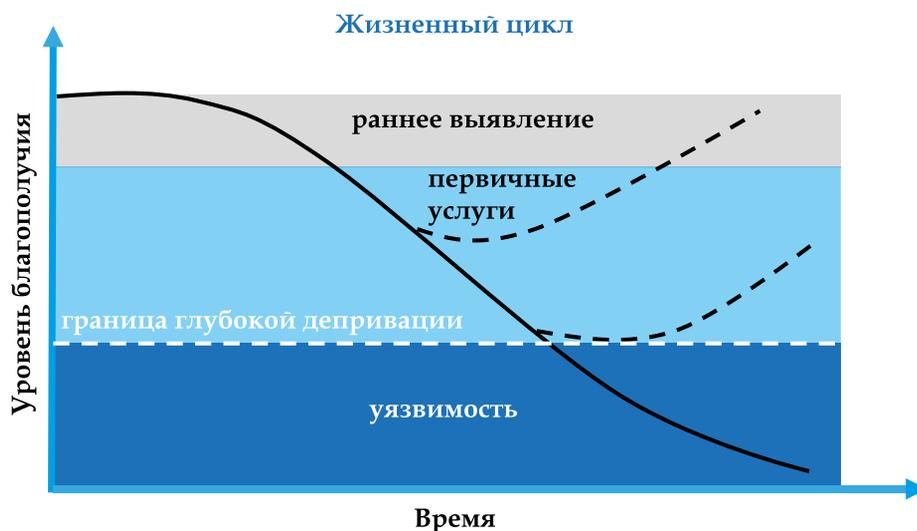


Рис. 1.6. Влияние социальных услуг на жизненный цикл семьи

Как сконструировать социальную услугу?

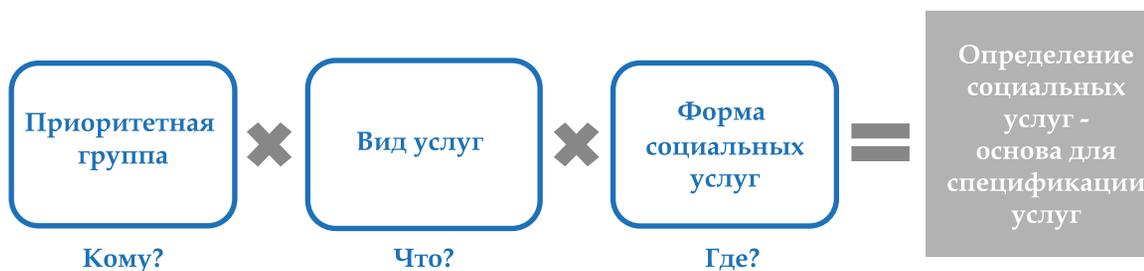
Основой для конструирования и планирования социальных услуг является определение потребностей и установление на их основе приоритетов развития социальных услуг и соответствующего бюджетирования. Понимание потребностей является основой для конструирования социальных услуг и подготовки спецификаций социальных услуг.

Внимание!

Спецификация социальной услуги – описание социальной услуги, которое в обязательном порядке включает перечень видов социальных услуг, форму социального обслуживания, посредством которой эти услуги предоставляются определенной приоритетной группе пользователей.

Конструируя социальную услугу, необходимо ответить на три вопроса:

- **Кому** предназначается социальная услуга? (приоритетные группы пользователей: семьи и дети в ТЖС, ЛОВЗ, пожилые лица).
- **Что** получает пользователь в рамках предоставляемой услуги? (тип социальной помощи: ежедневный уход, реабилитация, консультирование, развитие родительских навыков, навыков по самообслуживанию, др.).
- **Где** предоставляется социальная услуга? (форма социальной услуги: на дому, дневные центры, приёмные семья, стационарные организации, др.).



Источник: OPM, UNICEF Project on ISPS, 2017

Рис. 1.9. Схема конструирования социальной услуги

Только при наличии всех трех компонентов можно утверждать, что помощь, оказываемая лицу/семье/группе населения, является социальной услугой.

Отличие услуги от товара:

- услуги не могут принимать форму материального объекта, на которого распространяются права собственности;
- момент производства услуги, как правило, совпадает с моментом её потребления;
- практически невозможно накапливать и хранить услуги;
- качество услуги может изменяться.

Какие существуют типы социальных услуг?

По уровню специализации и степени комплексности социальные услуги делятся на: первичные/базовые, специализированные и высокоспециализированные. Та-

кой подход к типологии социальных услуг исключает обязательный характер предоставления социальной защиты субъектами социальной защиты, которые установлены на основе категориального принципа. Основой для определения ТЖС и оказания социальных услуг стает оценка потребностей получателя услуг.

Перспективой развития социальных услуг является, в первую очередь, развитие **первичных/базовых услуг**, предоставляемых всем получателям на уровне сообщества с целью предупреждения ТЖС и социального исключения. Обычно эти услуги предоставляет в сообществе социальный работник (айыл осмоту). Первичные/базовые услуги не дорогие по сравнению с другими и доступны большинству граждан. Способствует функционированию услуг на этом уровне создание единого пункта для обращения за услугами на уровне сообщества.

Специализированные социальные услуги – социальные услуги, предусматривающие согласованные действия специалистов по оказанию постоянной или периодической комплексной поддержки для развития индивидуальных способностей получателя услуг с целью преодоления ТЖС. Количество людей, нуждающихся в услугах специалистов (специализированных услугах), значительно меньше, чем число людей, пользующихся услугами на уровне сообщества. Тем не менее, такие услуги должны быть доступны тем, кто в них нуждается. Этот вид услуг обычно существует на уровне района.

Высокоспециализированные услуги – это услуги, предоставляемые в учреждениях интернатного типа или в специализированном учреждении временного размещения, которые предполагают ряд комплексных вмешательств. Они могут состоять из различных комбинаций специализированных социальных услуг и предназначаться для получателей с чрезвычайно сложными проблемами и высоким уровнем зависимости от ухода, нуждающихся в постоянном (круглосуточном) наблюдении. Эти услуги необходимы незначительному количеству нуждающихся людей и должны предлагаться, исключительно исходя из потребностей получателя услуг, поскольку:

- недостаточно обеспечивается индивидуальный подход к пользователям;
- длительное нахождение в стационарных учреждениях может привести к ухудшению семейных отношений, социальной изоляции;
- система ухода в учреждениях является очень дорогостоящей.

Реформа в КР должна привести к реорганизации системы социальных услуг путем уменьшения доли высокоспециализированных социальных услуг в пользу первичных и специализированных социальных услуг.

В зависимости от места предоставления социальные услуги оказываются:

- по месту проживания получателя (на дому);
- в сообществе по месту нахождения получателя, в т. ч. на улице;
- по месту нахождения получателя в полустационарных учреждениях, в помещении поставщика социальных услуг (кратковременно);
- по месту нахождения получателя в стационарных учреждениях в условиях круглосуточного пребывания (проживания).



Рис. 1.10. Формы предоставления социальных услуг

В КР существуют предпосылки для развития социальных услуг на уровне сообщества. В частности, большой потенциал для предоставления социальных услуг имеют социальные работники РУСР (на уровне аыльных аймаков), а также ведущие специалисты по социальной защите ОМСУ.

Правовые, организационные и финансовые основы развития социальных услуг в Кыргызской Республике определяет проект нового Закона КР «О социальных услугах».

Примерами первичных социальных услуг являются:

- **услуга по поддержке семей с детьми** (комплекс мероприятий и действий, направленных на предотвращение разлучения ребёнка с семьей и на реинтеграцию ребёнка из учреждения интернатного типа в семью. Услуга направлена на оказание помощи для преодоления временных трудностей, формирование родительских навыков для улучшения условий ухода, воспитания ребёнка в семье и обеспечения его благосостояния, консультирование по отдельным вопросам, предусматривает направление к различным специалистам/организациям в соответствии с потребностями и др.);
- **услуга по уходу на дому** (предоставляется ЛОВЗ и пожилым людям. В соответствии с международными стандартами, включает оценку потребностей пользователя, помощь в социальной интеграции – участие в мероприятиях, проводимых на уровне сообщества, общение в группах поддержки, элементы взаимопомощи);
- **дневные услуги, предоставляемые в центрах или адаптированных местах** (медицинских, образовательных, культурных, других организациях) для различных групп населения (родителей, детей, подростков, пожилых лиц и других групп). Эти услуги не ограничивают количество пользователей, доступны для всех членов сообщества, способствуют формированию сплочённости сообщества и предотвращению социальной изоляции. Дневные услуги стимулируют обмен информацией и взаимопомощь, направлены на развитие необходимых навыков и социальных компетенций);
- **персональный ассистент/социальный ассистент** (специалисты со средним профессиональным образованием, предоставляющие услуги ЛОВЗ, особенно детям с ОВЗ, и пожилым гражданам. Эти специалисты способствуют интеграции указных лиц в сообщество, помогают преодолевать жизненные трудности);
- **социальные столовые** (места для бесплатного питания нуждающихся граждан);
- **финансовая и материальная помощь** (выделяется из местных фондов для срочного решения возникших затруднений. Предоставление даже незначительной финансовой помощи в необходимый момент лицам, находящимся во

временном затруднении, может помочь преодолеть эти трудности и предотвратить ухудшение их жизненной ситуации).

К специализированным социальным услугам относятся:

- **специализированные дневные центры** (оказывают помощь ограниченному количеству людей, имеющих специальные потребности, которые не могут быть удовлетворены на уровне первичных социальных услуг). Как правило, такие услуги предоставляются ЛОВЗ, пожилым лицам, семьям с детьми (с детьми разных возрастных групп). Могут включать социальную, психологическую помощь, специальные терапии (логопедия, поведенческая терапия, др.). В некоторых случаях специализированные услуги могут оказываться также в центрах, существующих на уровне сообщества, которые предоставляют первичные социальные услуги. При этом не обязательно, чтобы существующие центры на уровне сообщества включали в себя специализированные социальные услуги;
- **услуга «передышка»** (ребёнок помещается в приёмную семью, оказывающую временный уход ребёнку – от нескольких дней до нескольких недель, для предоставления возможности родителям заняться собственными проблемами касательно здоровья, отдыха, ремонта квартиры/дома, др. Эта услуга также направлена на предотвращение отказа от ребёнка или его размещения в учреждение интернатного типа);
- **альтернативные формы ухода семейного типа** (опека, попечительство, приёмная семья, детские дома семейного типа);
- **мобильная группа специалистов** (предоставляет специализированные услуги по месту жительства ЛОВЗ (детям и взрослым)). Группа специалистов включает в себя: психолога, юриста, логопеда, др. Она может иметь разный состав и оказывать помощь на протяжении разных временных периодов, в зависимости от потребностей клиента. Использование данной услуги снимает проблемы транспортировки, увеличивает доступность услуги для людей с тяжёлыми проблемами передвижения; решает проблему отсутствия специалистов на уровне сообщества;
- **услуга краткосрочной реабилитации** (оказывается ЛОВЗ на протяжении нескольких недель в специализированных учреждениях (реабилитационные центры, учреждения санаторного типа, спортивно-оздоровительные комплексы, др.);
- **центры временного размещения** (предоставляют комплекс услуг, которые включают: временное проживание, уход и питание, интенсивные услуги различных специалистов для определенных групп населения. Это могут быть: центры временного размещения для детей, находящихся в ситуации риска, лишенных родительского попечительства, детей улицы, для взрослых: находящихся в ситуации риска, бездомных, ЛОВЗ).

К высокоспециализированным услугам относятся:

- **услуги по уходу в учреждениях интернатного/стационарного типа** (к сожалению, продолжают быть наиболее востребованными в связи с отсутствием или недостаточным развитием первичных и специализированных социальных услуг. Стационарные/интернатные учреждения включают: дома малютки, детские дома, специальные школы интернатного типа, учреждения для детей и взрослых с ЛОВЗ, дома для престарелых, психоневрологические учреждения для детей и взрослых);

- **центры, предоставляющие высокоспециализированные социальные услуги** (ориентированы на ограниченные группы пользователей с чрезвычайно сложными потребностями, которые не могут быть удовлетворены на уровне первичных и специализированных услуг. К ним относятся: центры для жертв трафика людей, жертв насилия, беспризорных детей, несовершеннолетних правонарушителей, людей с алкогольной и наркотической зависимостью, др.);
- **протезно-ортопедические услуги** (предоставляются в Экспериментальном центре протезирования, ортопедии и реабилитации, находящимся в ведении МТСР. Посредством центра лица с двигательными ограничениями обеспечиваются ортопедической обувью, немеханизированными средствами передвижения и получают восстановительные услуги);
- **санаторно-курортные реабилитационные услуги** (предоставляют краткосрочный интенсивный уход в центрах реабилитации для ЛОВЗ и лиц преклонного возраста).

Поставщиками социальных услуг могут быть физические и (или) юридические лица, занятые в государственном, муниципальном и негосударственном секторах, которые предоставляют социальные услуги.

Кто может быть получателем социальных услуг?

Получатели социальных услуг – физические лица (семьи, дети, молодежь, пожилые люди), которым предоставляются социальные услуги в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.



Рис. 1.11. Получатели социальных услуг

Группы населения, имеющие право на получение той или иной социальной услуги, следует определять как целевые группы социальных услуг. Перечень целевых групп определяется государственными приоритетами. Однако следует отметить, что социальная услуга, как правило, направлена не на всю целевую группу в целом, а на приоритетную группу, то есть определённую категорию людей, относящихся к целевой группе, но имеющих специфический комплекс проблем и потребностей и которая в первую очередь получит пользу от оказываемой услуги.

Приоритетная группа отличается от понятия «целевая группа» или «целевая категория». Соотношение между целевой и приоритетной группой бенефициаров (то есть людей, получающих пользу от услуги) приведено на рис. 1.11. Например: целевая группа – пожилые одинокие люди; приоритетная группа – пожилые одинокие люди, неспособные заботиться о себе по причине инвалидности; целевая группа – дети с ограничениями возможностями, а приоритетная группа – дети с интеллектуальными нарушениями, нуждающиеся и способные к инклюзивному обучению. Перечень приоритетных групп может быть длинным, поскольку некоторые из них могут состоять из малого числа людей со специфическими потребностями (например, люди с психическими нарушениями, ведущие себя опасным для себя и окружающих образом).

Приоритетными группами в предоставлении социальных услуг должны быть: пожилые, ЛОВЗ, одиноко проживающие, которые в значительной степени потеряли способность самообслуживания; дети от 4 до 18 лет с серьезными умственными изменениями и другими видами инвалидности; дети до 12 лет с легкой умственной и физической инвалидностью; лица без определенного места жительства или безработные и нуждающиеся во временном размещении и помощи.

Обстоятельства, которые могут привести к ТЖС, следующие: частичная или полная потеря двигательной активности; неизлечимые болезни, болезни, требующие длительного лечения, психическое расстройство; инвалидность; бездомность; безработица; бедность; уклонение родителями или лицами, их заменяющими, от выполнения своих обязанностей по воспитанию ребёнка; потеря социальных связей, в т. ч. во время пребывания в местах лишения свободы; дискриминация по признаку пола; насилие в семье, жестокое обращение, попадание в ситуацию торговли людьми; причинение вреда в результате пожара, стихийного бедствия, катастрофы, боевых действий, террористического акта.

Учитывая современные угрозы и вызовы, социальные работники/специалисты по социальной работе должны уделять особое внимание:

- **содействию социализации и реинтеграции воспитанников и выпускников интернатных учреждений в сообщество** (на пути к самостоятельности они сталкиваются с рядом проблем, обусловленных как последствиями системы интернатного воспитания (в частности, сложившейся потребительской позицией и сложностью адаптации к новым условиям), так и отсутствием жилья, социальных услуг поддержки);
- **социальной работе с семьями, в которых есть лица, зависимые от психоактивных веществ** (такая работа является одной из самых сложных. К сожалению, для современного общества характерна мода на употребление ПАВ в подростковой субкультуре, расширение спектра применяемых психоактивных веществ);
- **социальной поддержке семей лиц, живущих с ВИЧ/СПИД** (важно повышать уровень осведомленности специалистов, родителей о ВИЧ-инфекции в целом,

особенностях её течения, механизмах действия АРТ и последствиях отказа больных от лечения; активнее внедрять на уровне сообществ опыт, наработанный в рамках международных проектов);

- **предотвращению насилия и жестокого обращения с детьми** (проблема насилия в отношении детей часто бывает скрытой. Дети могут стать жертвами насилия дома, в школе, на улице. Сейчас признано, что любой вид жестокого обращения/насилия вредит здоровью ребёнка или представляет опасность для его развития и жизни. Наиболее значимым негативным фактором, влияющим на рост социального сиротства, безнадзорности, преступности среди несовершеннолетних, является семейное насилие);
- **социальной работе с семьями, в которых есть ЛОВЗ/лица с инвалидностью** (типичными для таких семей являются финансовые и материальные трудности, а также проблемы, связанные с: постоянными психическими и нервными перегрузками, непониманием со стороны социального окружения, ощущением покинутости, одиночества; получением технических средств и специальных принадлежностей, удовлетворением потребностей в периодическом контроле состояния здоровья, оздоровлении, реабилитации, образовании. Сейчас актуализируется предоставление необходимой своевременной поддержки таким семьям, обеспечение доступности всех услуг на уровне сообщества);
- **предотвращению отказов от детей раннего возраста и устройства их в интернатные учреждения** (чрезвычайно важным для формирования здоровой, целостной личности является присутствие рядом с ребёнком, с раннего его возраста, взрослого, к которому формируется устойчивая привязанность. Отсутствие такого постоянного и близкого эмоционально чувственного контакта негативно влияет на то, как у ребёнка в дальнейшем будут складываться отношения с ближайшим окружением, будет ли он доверять другим, справляться с трудностями. Доказано, что дети, лишённые родительской опеки, отстают в развитии от сверстников, имеющих семью, уже к концу первого года жизни);
- **социальной поддержке семей с лицами, находящимися в конфликте с законом** (социальная поддержка таких лиц состоит в изменении их жизненных ценностей, формировании умений просоциального поведения, адаптации к условиям социума, создании благоприятной поддерживающей среды и т. д.).

Какие права и обязанности получателей социальных услуг?

Для эффективного предоставления социальных услуг нужно четко понимать права и обязанности получателей социальных услуг. В частности, получатели социальных услуг имеют право на:

- получение социальных услуг в соответствии с условиями и порядком их предоставления, определенных действующим законодательством;
- уважительное отношение со стороны поставщиков социальных услуг;
- информирование о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг в форме, доступной для восприятия лицами с любым видом ограничений;

- индивидуальный подход, учитывающий потребности лиц, семей;
- свободный выбор поставщика социальных услуг;
- отказ от социальных услуг;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику социальных услуг;
- доступ к информации, содержащейся в личном деле получателя социальных услуг;
- уважение к частной жизни, физической и нравственной целостности, безопасности, свободе передвижения, свободе мысли и высказывания, свободе отношений с другими людьми;
- защиту своих прав и интересов, в т. ч. в судебном порядке.

Права получателей социальных услуг обеспечиваются путем: соблюдения основных прав и свобод с исключением любых форм дискриминации; защиты от любых форм насилия, нанесения телесных повреждений, физического либо морального вреда, предупреждения плохого обращения или эксплуатации; а также путем информирования о различных ситуациях риска и других социальных правах; стимулирования участия получателя в процессе принятия решений по предоставлению социальных услуг; высказывания собственного мнения о предоставлении социальных услуг; защиты собственности получателя в случае, если он не обладает полной дееспособностью и получает уход в семье или в учреждении.

Однако права получателей социальных услуг должны коррелировать с их обязанностями. Именно на обязанности получателей сегодня обращается особое внимание, поскольку это помогает усилить их активную позицию в процессе ведения случая. Так, получатели социальных услуг или их законные представители **обязаны**:

- предоставлять полную и достоверную информацию для определения права на получение социальных услуг, потребности в социальных услугах и определения условий договоров о предоставлении социальных услуг;
- не препятствовать предоставлению социальных услуг;
- участвовать в процессе принятия решений по предоставлению социальных услуг;
- соблюдать положения договоров о предоставлении социальных услуг, правила внутреннего трудового распорядка поставщиков социальных услуг;
- своевременно информировать поставщиков услуг обо всех обстоятельствах, влияющих на процесс ведения случая;
- относиться с уважением к поставщикам социальных услуг.

Почему так важно уделять особое внимание детям раннего возраста?

Особое внимание нужно уделять семьям с детьми раннего возраста, и особенно детям-воспитанникам интернатных учреждений, поскольку каждый день пребывания ребёнка раннего возраста в институциональной системе негативно отражается на его состоянии.

Важность развития детей раннего возраста в благоприятных условиях подтверждается данными нейробиологии.

Так:

- Развитие мозга является самым быстрым в первые годы жизни.
- Мозг достигает половины своего зрелого веса к шести месяцам, и около 90 процентов своего окончательного веса - к восьми годам.
- Развитие мозга зависит от сенсорных факторов (например, зрение, слух, осязание и обоняние) и взаимодействия «взрослый - ребёнок».
- Научные исследования подтверждают, что длительное невзгоды в раннем детстве могут привести к токсическому стрессу и пожизненным нарушениям в обучении, здоровье и поведении (Шонкофф и др., 2009).

Под воздействием положительных факторов ребёнок может восстанавливать свои психические функции после стресса, разлуки с семьей, нарушения привязанности (теория восстановления). Однако надо учитывать, что способность мозга изменяться в результате стимуляции с возрастом резко уменьшается. Впоследствии объем усилий для изменений фактически зеркально увеличивается.

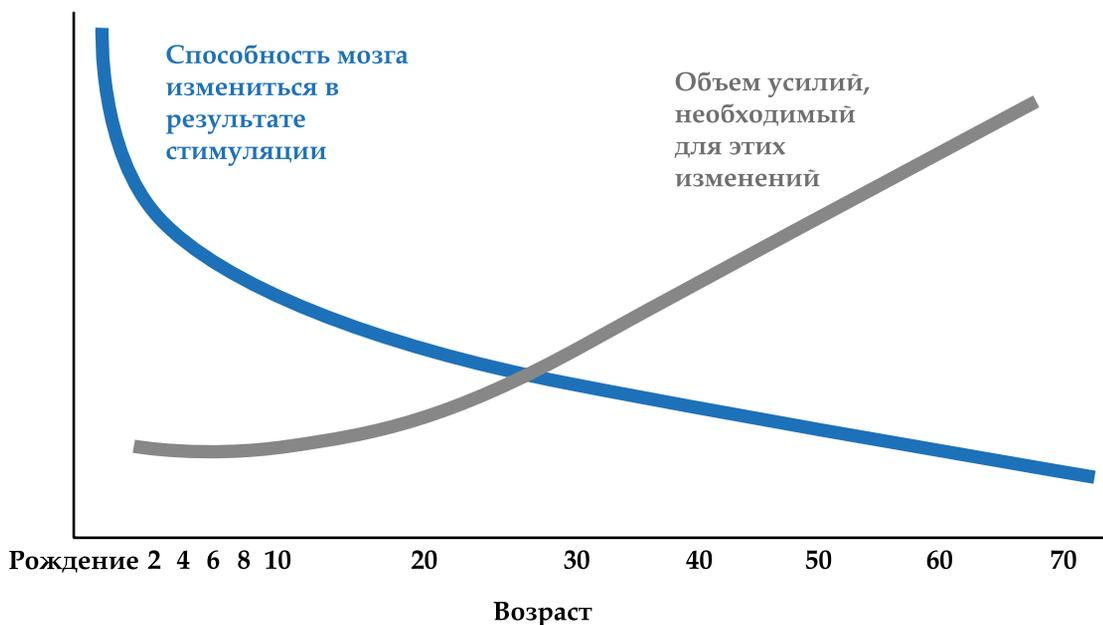


Рис. 1.12. Соотношение способности мозга изменяться и необходимых для этого усилий

Важным направлением всех мероприятий в области развития детей раннего возраста должно быть поощрение ответственных отношений и обеспечение привязанности между родителями/опекунами и детьми, которые максимизируют взаимодействие «помощь и отдача» и минимизируют токсический стресс.

Именно дети раннего возраста, которые остались без попечения родителей, в первую очередь должны быть устроены в альтернативные формы опеки, в частности в приёмную семью.

Что такое приёмная семья и какая её специализация/какие виды в КР?

Приёмная семья – это правовая форма добровольного принятия на воспитание в семью ребёнка (детей), оставшегося без попечения родителей, детей, пребывающих в трудной жизненной ситуации, на основании договора.

По сути, приёмная семья – это форма защиты ребёнка со стороны государства, когда он, ввиду различных причин, не может жить с родителями или родственниками.

В приёмные семьи направляются дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, то есть дети:

- родители которых лишены родительских прав;
- родители которых признаны в установленном порядке недееспособными или безвестно отсутствующими;
- родители которых осуждены;
- экстренно изъяты из семей, где существует угроза их жизни, психическому и физическому здоровью (подвергшиеся физическому, сексуальному и психологическому насилию);
- родители которых по состоянию здоровья не могут лично осуществлять их воспитание и содержание, а также дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в воспитательных, лечебно-профилактических учреждениях, учреждениях социальной защиты населения или других аналогичных учреждениях вне зависимости от форм собственности;
- до трехлетнего возраста вместе с матерью, не достигшей 18 лет.

По желанию приёмных родителей возможна передача им на воспитание детей с ослабленным здоровьем, больных детей, детей с недостатками умственного и физического развития.

Приёмная семья отличается от такой широко распространённой формы семейного устройства, как опека и попечительство, в первую очередь тем, что приёмные родители получают вознаграждение за воспитание детей, а также средства на содержание приёмного ребёнка от государства. Другой важной особенностью приёмных семей является то, что они не вправе распоряжаться имуществом приёмного ребёнка в отличие от опекунов или попечителей.

Ребёнок (дети), переданный в приёмную семью, сохраняет право на причитающиеся ему алименты, пенсию, пособия и другие социальные выплаты, а также право собственности на жилое помещение или право пользования жилым помещением, при отсутствии жилого помещения имеет право на предоставление ему жилого помещения в соответствии с Жилищным кодексом Кыргызской Республики.

Виды устройства детей на воспитание в приёмную семью:

- экстренное устройство – на срок от нескольких часов до одних суток, если ребёнок находится в опасности или брошен (оставлен) родителями;
- краткосрочное устройство – на срок до одного месяца;
- среднесрочное устройство – на срок до шести месяцев;

- долгосрочное устройство – на срок более шести месяцев;
- периодическое устройство – на несколько дней, на выходные дни, на каникулы.

Учитывая виды устройства, при создании приёмной семьи определяется её специализация:

- **приёмные семьи долгосрочного пребывания** обеспечивают уход и воспитание детей-сирот, детей, лишённых родительской опеки, детей, нуждающихся в долгосрочной опеке;
- **приёмные семьи временного пребывания** обеспечивают уход и воспитание приёмных детей, нуждающихся в одном из видов временного устройства (экстренном, краткосрочном, среднесрочном, периодическом).

Одновременно в приёмной семье может воспитываться до трех приёмных детей, при этом общей число несовершеннолетних, включая родных, усыновлённых и подопечных, не должно превышать пять детей.

Пребывание ребёнка (детей) в приёмной семье прекращается на основании решения органа, который принял решение об устройстве ребёнка в приёмную семью, в случае: достижения ребёнком (детьми) восемнадцатилетнего возраста; возвращения ребёнка к биологическим родителям, усыновления, установления опеки над ребёнком (детьми) или другой формы устройства; прекращения действия Договора с приёмными родителями.

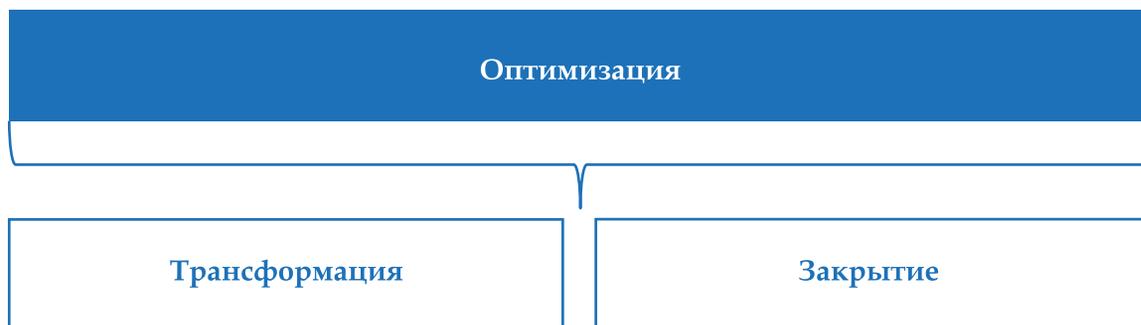
Порядок создания приёмных семей, механизмы расчета оплаты услуг приемного родителя определяются постановлением Правительства КР о приемной семье.

Что такое оптимизация детских учреждений интернатного типа в КР?

Стратегическим направлением реформирования системы защиты детей в Кыргызстане является снижение зависимости от оказания услуг детскими учреждениями интернатного типа.

С одной стороны, чрезмерное использование интернатных учреждений ограничивает право ребёнка расти в семейном окружении, с другой стороны, это означает, что большая часть государственного бюджета на социальные услуги расходуется на содержание детей в интернатных учреждениях.

Правительство Кыргызской Республики 7 декабря 2012 г. приняло постановление № 813 «Об оптимизации управления и финансирования детских учреждений интернатного типа на 2013-2018 годы». В результате разработаны планы оптимизации для реформирования ряда детских учреждений интернатного типа.



Оптимизация предусматривает трансформацию учреждения или его закрытие.

Внимание!

Трансформация означает полную переориентацию ресурсов, предусмотренных для выполнения функции опеки над детьми, на развитие социальных услуг в сообществе для семей с детьми. При этом учреждение при необходимости может сохранить свою основную функцию, например образовательную. Способом трансформации учреждения также является создание на его базе новых социальных услуг, которые необходимы для местного сообщества (например, дневное пребывание для детей с инвалидностью) при условии прекращения функции круглосуточной опеки.

Закрытие означает прекращение деятельности соответствующего учреждения для детей, что включает перевод (увольнение) персонала, реинтеграцию детей или их размещение в альтернативные формы устройства, перепрофилирование (продажу) зданий и сооружений.

Решение об оптимизации детского учреждения интернатного типа является серьезным решением, которое требует тщательного планирования и консультаций со всеми заинтересованными сторонами.

Методологический подход к разработке планов трансформации основывается на методологии гейткипинга, которая применяется как стратегия «мягкой деинституционализации».

В основе данной модели лежит общественное мнение о негативных последствиях интернатного воспитания, а также политическая воля уменьшить зависимость от интернатной системы.

Модель также требует соответствующих изменений нормативно-правовой базы и выделения финансовых ресурсов на развитие социальных услуг.

Важными аспектами предлагаемой методологии является развитие системы мониторинга детей в учреждении, усовершенствование системы принятия решений в отношении детей в ТЖС, а также необходимость развития социальных услуг на уровне местного сообщества.

Наличие этих предпосылок создает возможность для непосредственной трансформации интернатных учреждений.



Источник: Партнёрство «Каждому ребёнку», Украина, 2013

Рис. 1.13. Методологическая модель оптимизация детских учреждений интернатного типа

План трансформации должен ответить на вопросы:

1. Какие услуги необходимо развивать для предотвращения направления детей в учреждения?
2. Как обеспечить уход и воспитание детей, которые находятся в учреждении, с учетом его трансформации и наилучших интересов каждого воспитанника интерната?
3. Как оптимально использовать персонал заведения в интересах детей и местного сообщества?
4. Каким образом можно использовать существующие помещения?

При разработке плана трансформации учитывается:

- географическое положение учреждения, его доступность для общества;
- характеристика воспитанников, состояние обеспечения их потребностей;
- состояние помещений и инфраструктуры интернатного учреждения;
- качество ухода и услуг детям, воспитывающихся в учреждении;
- количественные и качественные показатели соответствия персонала потребностям детей.

Что такое Автоматизированная информационно-аналитическая система детских учреждений интернатного типа в КР?

Управление процессом реформирования интернатной системы невозможно без соответствующего информационно-аналитического обеспечения. Отсутствие базы данных серьезно подрывает систему защиты детей, в результате чего многие дети остаются за пределами регулируемой системы опеки и попечительства. Поэтому в КР разработана информационно-аналитическая система, которая позволяет в режиме реального времени отслеживать движение детей, что крайне важно для управления процессом оптимизации детских учреждений. Доступ к этому информационному ресурсу можно получить по ссылке <http://children.mlsp.gov.kr>.

Автоматизированная информационно-аналитическая система детских учреждений интернатного типа (далее – Система) представляет собой информационную систему, обеспечивающую автоматизацию основных процессов по сбору, хранению, актуализации и анализу сведений о детских учреждениях интернатного типа, а также о детях, находящихся в них и являющихся объектом регистрации и учета.

Распорядителем Системы является уполномоченный орган по защите детей.

Пользователи системы:

1. На центральном уровне – ответственные сотрудники уполномоченного органа по защите детей, уполномоченного государственного органа в области образования, уполномоченного государственного органа в области здравоохранения;
2. На местном уровне – сотрудники территориальных подразделений уполномоченных органов, а также держатели персональных данных, местные государственные организации и мэрии городов.

В частности, местные государственные администрации и мэрии городов имеют доступ к информационным ресурсам общего и справочного характера на уровне района/города; держатели персональных данных (администрация детского учреждения интернатного типа независимо от форм собственности, на которую возложены полномочия по введению персональных данных детей) – на уровне своего детского учреждения интернатного типа.

Задачи системы:

- автоматизировать сбор, обработку, введение, хранение и использование информации персонального характера о детях в системе детских учреждений интернатного типа;
- ведение мониторинга причин размещения и определения географии поступления детей в детские учреждения интернатного типа;
- контроль за продолжительностью пребывания детей в таких учреждениях;
- контроль за сроком действия аккредитации детских учреждений интернатного типа;
- учет и контроль функционирования системы детских учреждений интернатного типа независимо от форм собственности;

- обеспечение возможности интеграции с другими государственными информационными ресурсами.

Информационная система разработана с использованием визуализации, что максимально упрощает пользование ею.

Информация, указанная в электронной учетной карточке воспитанника детского учреждения интернатного типа, и статистический отчет, содержащий данные персонального характера, являются конфиденциальной информацией и не подлежат публичному разглашению. Срок хранения конфиденциальной информации в системе – 75 лет. Лица, которые имеют доступ к персональным данным детей, несут ответственность за незаконное распространение и использование конфиденциальной информации в соответствии с законодательством КР.

Раздел 2

КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ СЕМЕЙНО ОРИЕНТИРОВАННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Что такое потребности ребёнка?

Потребности ребёнка – это условия, которые обеспечивают базовую поддержку жизнедеятельности детского организма, развитие ребёнка как личности.

Потребности ребёнка по сравнению с потребностями взрослых имеют свою специфику. В частности, ребёнок не может полноценно развиваться без любви, эмоционального тепла, значимого взрослого, который создает для него безопасную и стабильную среду. Потребности – двигатель жизни ребёнка и одновременно средство воздействия на него.

Потребности ребёнка объединены в три группы: биологические, социальные и психологические.

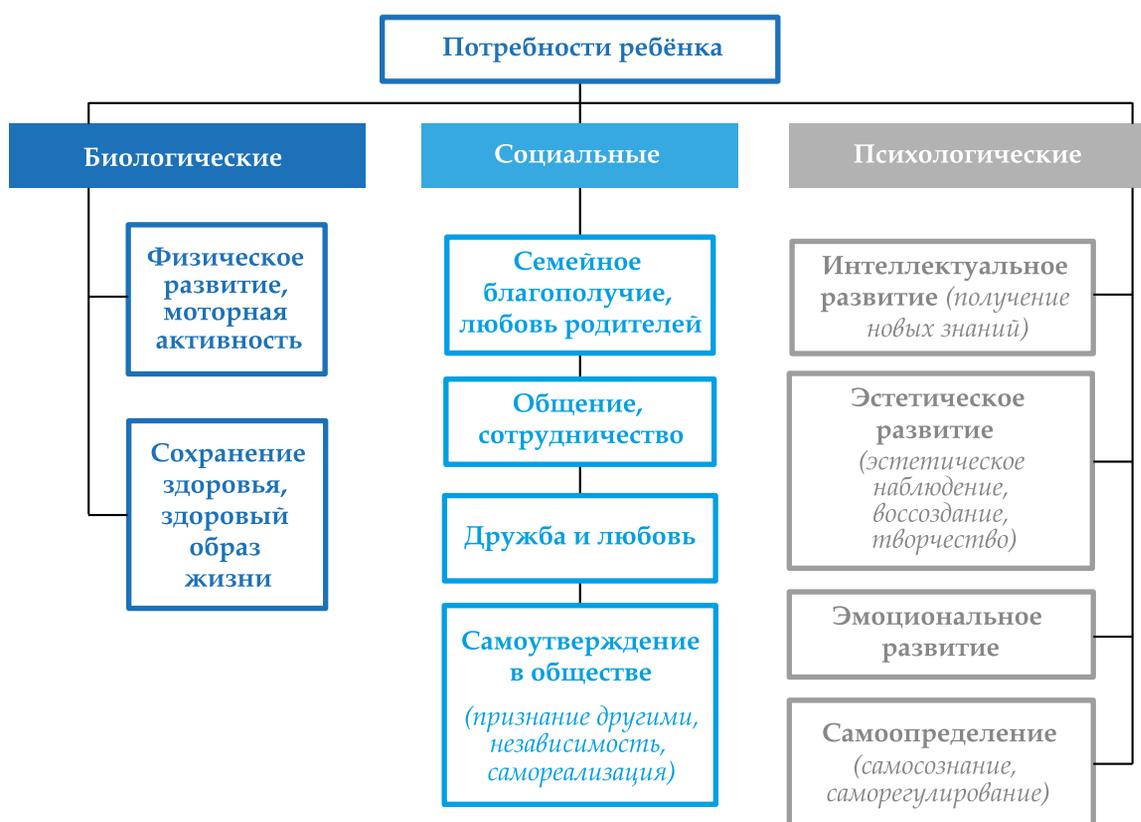


Рис. 2.1. Классификация потребностей ребёнка

Биологические потребности – это базовые потребности в полноценном питании, достаточном и спокойном сне, отдыхе, физических нагрузках, которые не вредят здоровью, развитию моторики. Удовлетворение таких потребностей обеспечивает физическое здоровье ребёнка (состояние организма, для которого характерно

отсутствие каких-либо изменений, связанных с заболеваниями). К биологическим относится также потребность в надлежащем уходе, когда ребёнок болеет, в советах и информации по вопросам, касающимся здоровья, здорового образа жизни, в частности сексуальной сферы, вредности курения, употребления алкоголя, наркотиков и т. п. (особенно среди детей старшего возраста).

Социальные потребности – это потребности в стабильных и теплых отношениях, общении с родителями/опекунами, братьями/сестрами; возможность разделить со страдание, ставя себя на место другого; дружба со сверстниками и другими значимыми лицами, а также потребность в реакции семьи на эти отношения; потребность в социальном самоопределении (сознательное нахождение личностью собственной, достаточно независимой позиции в системе социальных связей в различных сферах жизнедеятельности, что нередко происходит путем усвоения различных социальных ролей); потребность в социальной самореализации (стремление выразить, представить себя, свои умения, способности, качества и получить удовольствие от результатов такой деятельности, а также соответствующее признание результатов труда окружающими); потребность в самопрезентации; потребность в независимости от взрослых, в свободе выбора. С возрастом именно социальные потребности определяют поведение ребёнка.

Психологические потребности – это потребности в интеллектуальном и эмоциональном развитии, в самосознании, самооценке, эстетические потребности. Для ребёнка необходимо иметь возможности получения информации для интеллектуальной активности. С целью удовлетворения эстетических потребностей ребёнку следует читать книги, играть на музыкальных инструментах, рисовать, посещать выставки, концерты, участвовать в спортивных соревнованиях и т. п. Ребёнок нуждается в новых впечатлениях и устойчивых увлечениях. Для полноценного развития ребёнка важны самоуважение, адекватная самооценка, надлежащая гендерная ориентация.

Что такое права ребёнка и их обеспечение?

Основными инструментами для реализации потребностей ребёнка являются его права. Следовательно, права ребёнка – это гарантированные государством возможности удовлетворения потребностей ребёнка, которые позволяют ему развиваться в соответствии с возрастом и индивидуальными задатками.

Права ребёнка определены и нормированы Конвенцией ООН о правах ребёнка.

Внимание!

Конвенция ООН о правах ребёнка – это соглашение между странами, принятое и открытое для подписания и присоединения резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи ООН от 20 ноября 1989 года. Этот особый документ был ратифицирован 192 странами мира.

В Кыргызстане Конвенция ООН о правах ребёнка ратифицирована 12 января 1994 года.

Права ребёнка, согласно традиционной классификации основных прав человека, могут быть объединены в пять групп:

- **социальные права** (право на уровень жизни, необходимый для физического, умственного, духовного, нравственного и социального развития ребёнка, право на образование, право на охрану здоровья, право на социальное обеспечение, а также ряд прав, направленных на защиту ребёнка от наихудших форм детского труда, торговли детьми, эксплуатации, пыток, от злоупотреблений и небрежного обращения и т. д.);
- **гражданские права** (право на имя и гражданство, право на самобытность, право на жизнь, право на недискриминацию и т. п.);
- **политические права** (свобода мысли, свобода собраний, свобода убеждений, право на свободный доступ к информации, право на участие в жизни общества и принятии решений и т. п.);
- **экономические права** (право распоряжаться доходами от своего труда, право заниматься предпринимательской деятельностью и т. д.);
- **культурные права** (право на отдых и досуг, участие в культурной и художественной жизни и т. д.).

Однако ребёнок имеет и **специфические права**: право быть зарегистрированным сразу же после рождения; право на имя; право знать своих родителей и право на их заботу; право на усыновление; право ребёнка, способного сформулировать свои собственные взгляды, свободно выражать их по всем вопросам, касающимся его жизни; право участвовать в играх и развлекательных мероприятиях, соответствующих его возрасту; на защиту от эксплуатации, от выполнения любой работы, которая может представлять опасность для его здоровья или служить препятствием в получении образования, и т. п.

В соответствии с положениями Конвенции ООН, права детей гарантируются действующим национальным законодательством каждой отдельной страны.

Важно помнить!

Социальный работник/специалист по социальной работе обязан соблюдать положения Конвенции ООН о правах ребёнка и в пределах, определенных законодательством, в соответствии со своими полномочиями, обеспечивать права ребёнка.

Обеспечение прав детей – деятельность, направленная на реализацию, охрану и защиту прав детей, которая выполняется командой специалистов социальной сферы на основе субъект-субъектного (партнерского) взаимодействия с ребёнком и его семьей.

В частности, основными формами **реализации** прав является использование, выполнение и соблюдение норм права; с **охраной** прав прежде всего связана профилактика (предупреждение, недопущение) возможных нарушений; меры **защиты** прав осуществляются в случае нарушения прав для их восстановления компетентными органами.

Внимание!

1. Обеспечение прав ребёнка касается всех граждан, организаций, учреждений, сопричастных к жизнедеятельности детей или принятию решений, которые непосредственно или косвенно могут повлиять на состояние удовлетворения их потребностей.
2. Ответственными за обеспечение прав детей являются родители, лица, их заменяющие, определенные законодательством органы и учреждения, их работники (руководители и работники соответствующих подразделений органов власти, учителя, психологи, воспитатели, медики, социальные работники, юристы, нотариусы, работники учреждений культуры, спорта, журналисты и другие специалисты), а также соответствующие общественные организации, деятельность которых направлена на обеспечение прав детей, правозащитники, средства массовой информации.

Решение вопросов обеспечения прав ребёнка обязывает социальных работников/специалистов по социальной работе осознавать свою ответственность за такую деятельность.

Социальный работник/специалист по социальной работе приобщается к реализации, охране и защите прав ребёнка в соответствии с его потребностями самостоятельно (в случае информирования о правах ребёнка, консультирования, посредничества, представительства интересов и т. д.) или в составе команды специалистов социальной сферы (в случае защиты прав ребёнка на заседаниях советов, комиссий, в суде и т. п.).

Важно помнить!

Глубокое осознание положений Конвенции ООН о правах ребёнка – достаточно сложный процесс, он требует самообразования, уточнения определенных позиций.

Задача социального работника/специалиста по социальной работе – научиться доносить положения Конвенции простым и понятным языком родителям, представителям органов власти, инициативным членам общества, особенно детям, подчеркивая их фундаментальное право на участие в принятии решений и жизни общества.

Что такое право ребёнка на участие и как его реализовать?

Согласно Конвенции ООН о правах ребёнка, право на участие является одним из фундаментальных прав детей. Это право объединяет право на участие в принятии решений, которые касаются жизни ребёнка, и участие в жизни общества.

Право каждого ребёнка на участие выражается прежде всего в праве на: свободное

высказывание личного мнения, формирование собственных взглядов, получение информации, соответствующей его возрасту, а также возможности лично обратиться в соответствующие органы, организации за защитой своих прав, свобод и законных интересов.

Ребёнок в Кыргызской Республике имеет право свободно выражать свое мнение по всем вопросам, затрагивающим его интересы. Ребёнку предоставляется возможность быть заслушанным в ходе любого судебного, административного или иного разбирательства непосредственно либо через законного представителя в порядке, предусмотренном законодательством КР.

Участие ребёнка в жизни общества – это членство в детских общественных организациях или создание таких организаций; участие в деятельности органов ученического самоуправления; участие в социально значимых проектах, акциях, программах.

Выделяют следующие уровни участия детей в жизни общества: уровень семьи; общеобразовательного или внешкольного учебного заведения, детского общественного объединения; местный уровень (уровень сообщества, района, города, села); районный, областной, региональный; государственный; международный уровень.

В частности, участие на уровне общеобразовательного или внешкольного учебного заведения дает детям возможность выполнять социально значимые роли, внедрять ученическое самоуправление, а именно: объединяться в группы, клубы, чтобы проводить различные мероприятия на тему прав ребёнка; обмениваться знаниями с другими учениками о значении участия, формах привлечения детей к ответственному участию в принятии решений; взаимодействовать с социальным педагогом учреждения.

Участие на местном уровне (на уровне сообщества, района, села) позволяет ребёнку стать активным участником общественной жизни, проявить социально значимую инициативу и активную гражданскую позицию путем: создания детского общественного объединения; информирования населения о деятельности такого объединения; размещения статей, других материалов о правах детей, их участии в жизни сообщества в местных СМИ; выступлений на местном радио по актуальным проблемам детей и молодежи, организации дискуссий детей и взрослых по вопросам партнерского взаимодействия представителей разных поколений, соблюдения прав юных личностей; проведения мероприятий; информирования населения о проблемах детей и др.

Внимание!

Участие детей и молодежи в жизни сообщества дает немало преимуществ как самым юным личностям, так и сообществу. Дети и молодежь понимают процедуру принятия и внедрения решений, раскрывают свой лидерский потенциал, находят новые пути для самореализации, расширяют сеть социальных контактов.

Как результат участия, в сообществе растёт количество волонтеров, иницируются молодежные проекты, появляются молодые лидеры, возрастает доверие к ним. Родители и члены сообщества испытывают уважение к взглядам, мнениям ребёнка, его правам, признают положительный вклад детей в развитие местного сообщества.

Участие детей на уровне района, области происходит посредством: посещения районных семинаров, круглых столов на тему прав ребёнка; обмена опытом и обсуждения проблем участия в жизни общества с представителями детских объединений других населённых пунктов; участия в районных, областных акциях, информационных кампаниях; сотрудничества со СМИ; проведения совместных мероприятий с представителями государственных организаций.

Дети могут привлекаться к принятию решений в их интересах на государственном уровне посредством: участия в дебатах, форумах, акциях; проведения социологических исследований; размещения материалов в СМИ и т. п.

Внимание!

Целесообразно привлекать детей к решению проблем на различных уровнях в соответствии с их возрастом, знаниями, опытом и желанием. Это позволит комплексно и гармонично формировать у них потребность в участии. При этом на всех уровнях необходимо обращать внимание на развитие у детей понимания прав и мнения других лиц, воспитание уважения к правам другого человека, взаимосвязь прав и обязанностей.

Исследователь Р. Харт обосновал восемь «Ступеней участия детей»:

- Первая ступень – **манипуляция** (у детей нет реального понимания проблемы, они делают или говорят то, что хотят от них взрослые).
- Вторая – **декорация** (дети участвуют в мероприятиях, событиях, но не осознают их значения).
- Третья – **болтовня** (дети высказываются по проблемам, однако реальные шаги по внедрению высказанных идей не осуществляются).
- Четвертая – **назначение взрослыми и информирование** (взрослые приглашают детей к участию, но дети ограничены только информацией, которую предоставляют взрослые).
- Пятая – **консультирование и информирование** (дети выступают консультантами мероприятия, проекта).
- Шестая – **решения принимаются по инициативе взрослых вместе с детьми.**
- Седьмая – **решения принимаются по инициативе детей под руководством взрослых.**
- Восьмая ступень – **решения принимаются по инициативе детей в партнерстве со взрослыми.**

Ступеньки 1-3 Р. Харт называет “неучастием”, 4-5 – “формальным участием”, 6-8 – “реальным участием”. В современном толковании ступени (уровни) формального участия называют: 4 – направление участия и информирования, 5 – согласование действий и информирования; ступени реального участия называют: 6 – совместное принятие решений, 7 – поддержка инициативы, 8 – равноправное партнерство.

Внимание!

Планируя проекты детского и молодежного участия, социальным работникам/специалистам по социальной работе не стоит ожидать быстрых результатов. Следовательно, участие детей не предусматривает сразу полной передачи ответственности представителям юного поколения. Это должно происходить постепенно, в соответствии с готовностью взять ответственность за свои действия, решения. Все формы участия, в том числе и формального, обогащают приобретенные ребёнком умения, становятся основой для принятия продуктивных решений в будущем.

К сведению!

Риски и препятствия участия: недостаток доверия детей к взрослым; ограниченный доступ детей к информации; неуверенность детей в собственных силах; отсутствие умений и опыта участия; нереалистичные ожидания детей от своей деятельности.

В современных условиях особое значение в разных странах мира приобретает участие в жизни общества и принятии решений детей и молодежи, которые находятся в трудных жизненных ситуациях. Поэтому, во время участия детей из здоровых семей нужно привлекать к взаимодействию с детьми в ТЖС (в том числе детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, детьми с ОВЗ и другими).

Социальным работникам/специалистам по социальной работе целесообразно искать и отрабатывать способы, формы обеспечения участия детей и семей в ТЖС.

Для этого существует несколько причин:

- во-первых, нужно уважать фундаментальное право детей на участие в принятии решений, которые непосредственно их касаются. Только когда мы научимся слышать ребёнка, мы поймем его потребности и будем способствовать его развитию;
- во-вторых, поощрение детей к участию может стать чрезвычайно полезным опытом для ребёнка с терапевтической позиции (для поднятия собственной самооценки, роста авторитета, укрепления отношений);
- в-третьих, примеры детского участия доказывают, что привлечение детей к процессам принятия решений обычно приводит к гораздо лучшему и более эффективному выбору услуг («дизайна услуг»), ведь дети иногда имеют другие взгляды на свою ситуацию и на собственные потребности.

Как соотносятся права ребёнка и права родителей?

Поиск оптимального соотношения между правами детей и правами родителей является важной социальной проблемой, но это соотношение никак не может рассматриваться как две крайности.

Родители наделены многими правами. Кодекс КР о детях четко декларирует, что в основном именно родители могут и должны принимать решения, которые отвечают интересам ребёнка. Однако права родителей в отношении ребёнка не являются абсолютными, они в определенной степени условны. Это значит, что права родителей обусловлены соблюдением ряда требований, а именно: обеспечение детям минимального ухода, заботы, создание безопасных условий для проживания, получения образования.

С другой стороны, права детей – абсолютные. Это означает, что права детей на безопасную, стабильную, постоянную среду, на минимальный уход и заботу со стороны родителей являются незыблемыми.

Следовательно, права ребёнка имеют преимущественную силу по сравнению с правами родителей, одновременно права родителей не должны ограничиваться ни при каких условиях, кроме случаев, когда это единственный способ защитить ребёнка, гарантировать его безопасность.

Условность прав родителей и абсолютность прав детей – два взаимодополняющих принципа социальной работы по защите детей.

Что такое привязанность?

Понятие “привязанность” многогранное. Как она формируется и как функционирует, до конца не исследовано. В общей форме привязанность можно определить как “длительную близкую связь между двумя людьми, которая не зависит от их местонахождения и является источником эмоциональной близости” (В. Фалберг).

Привязанность – это стремление к близости с другим человеком и сохранению этой близости; это тесная эмоциональная связь, образованная на уровне рефлекса. С возрастом проявление таких чувств может уменьшаться, но вероятность их обострения в стрессовых ситуациях остается.

Смена парадигм по развитию ребёнка непосредственно связана с появлением теории привязанности, обоснованной британским детским психиатром и психоаналитиком Дж. Боулби (1907-1990). Его теоретические обобщения вызвали настоящую революцию в исследовании раннего развития ребёнка. Было доказано, что детям просто необходимо чувствовать и переживать привязанность. От неё зависит их чувство собственного достоинства, а главное – безопасности. Поэтому, сформированность привязанности – базовое условие гармоничного развития ребёнка, человека в целом.

Дж. Боулби был первым ученым, который связал привязанность с адаптацией ребёнка. Позже его последовательница Криттенден обосновала привязанность как стратегию поведения сначала с близкими, а затем со всеми окружающими. По выводам исследовательницы, потребность в объектах привязанности, которые гарантируют защиту, остается на всю жизнь.

Ребёнок, у которого сформирована привязанность, нормально развивается, учится различать собственные чувства и чувства других, мыслит логически, развивает социальные связи, доверяет окружающим, становится уверенным в себе, меньше завидует, проявляет любовь и нежность к другим.

Ребёнку, у которого не сформировались привязанности, будут присущи:

- страх, порожденный неуверенностью в себе, комплекс неполноценности, следствием которого является агрессия;
- несправедливые обвинения, унижения;
- нервное напряжение, стрессы;
- одиночество;
- тотальная неуспеваемость.

Средой, в которой формируется привязанность, является семья, вне семьи установить её очень сложно, поскольку для этого нужны теплые, любящие и главное стабильные положительные эмоционально-чувственные взаимоотношения со взрослыми.

Внимание!

Дети, которые растут в интернатах, не развивают привязанность. Следствием этого является задержка когнитивного, социального, поведенческого и эмоционального развития (Дж. Боулби).

Первичная привязанность формируется у ребёнка в течение первого года жизни. Она является базовой, стойкой. Вторичная привязанность формируется на месте первичной. Ею часто называют отношения, которые устанавливаются и развиваются у ребёнка с воспитателями, учителями, друзьями.

Осознание теории привязанности привело к пониманию того, что когда ребёнок находится в среде, в которой имеет место эмоциональная депривация (не имеет значения, это интернатные учреждения или дисфункциональные семьи), то у него будет формироваться расстройство привязанности. Как правило, такое расстройство возникает с восьмимесячного возраста.

Как укрепить привязанность между родителями и ребёнком?

Важнейшим для формирования привязанности является не столько постоянное наличие взрослого у ребёнка, сколько способность взрослого правильно воспринимать любые сигналы ребёнка и реагировать на них. Именно поэтому ребёнок привязывается к тем, кто быстро и положительно реагирует на его активность и инициативу, вступает в общение, что соответствует настроению ребёнка.

Способствуют развитию привязанности нежность взрослого, доброжелательность, поддержка и подбадривание ребёнка, соответствующие интонации голоса и т. п.

Внимание!

Наблюдается четкая зависимость между уровнем сформированности привязанности человека в детстве и способностью строить отношения с другими, воспитывать своих детей. Следовательно, имеет место синергетический эффект: обучая родителей, развивая их родительскую компетентность и, в частности, способность передавать ребёнку эмоциональное тепло, мы способствуем развитию ребёнка и в дальнейшем воспроизведению им здорового семейного окружения.

Родителям просто необходимо демонстрировать, что они любят и ценят ребёнка. Любые стереотипы относительно целесообразности сдержанных взаимоотношений в семье, суровой без лишних эмоций позиции отца являются отрицательными. Определенный секрет, как укрепить привязанность между родителями и детьми, раскрыл известный канадский ученый Гордон Ньюфелд.

Внимание!

Гордон Ньюфелд – доктор наук, канадский психолог-девелопменталист, автор книги «Не упустите своих детей», написанной в соавторстве с доктором Габором Мате. На данный момент книга переведена на 10 языков. Подход Ньюфелда (его концепция развития на основе привязанности) построен на теории привязанности Джона Боулби. Его модель привязанности универсальна: её можно применять как дома, так и в учебном заведении. Кроме того, Ньюфелд является основателем Института Ньюфелда в Ванкувере, Канада.

Как считает ученый, чтобы мозг ребёнка нормально развивался, ребёнок должен знать, что о нем заботятся и его принимают, любят таким, каким он есть. Когда ребёнок не привязан к родителям, родители думают, что они что-то не знают или не умеют, или просто не способны быть хорошими родителями, и опускают руки. И если раньше возникали трудности с воспитанием подростков, сейчас все чаще говорят о проблемах взаимодействия с маленькими детьми, называя их «индиго». Поэтому родителям нужно работать над привязанностью, чтобы привязанность работала на них.

Если ребёнок чувствует эмоциональную боль в своих привязанностях (развод родителей, долгое ожидание, стыд, чувство незащищенности), он уже не может быть привязанным на более глубоких уровнях. При этом ребёнку не страшно быть слишком привязанным. И этого не нужно бояться.

Если возникают жизненные обстоятельства, мешающие правильным взаимоотношениям между родителями и детьми, их нужно компенсировать. Например, если ребёнок тяжело переносит расставание с родителями, нужно компенсировать их отсутствие на разных уровнях:

- ощущений (оставить фото или вещи с запахом, можно записать голос на диктофон);

- сходства (пусть у родителей и ребёнка будут подобные вещи (например, шарф);
- принадлежности, собственности (можно придумать тайные знаки, жесты, которые будут понятны только родителям и ребёнку, или магическое время, когда мысли матери и ребёнка будут встречаться).

Главным секретом, по мнению Ньюфелда, является любовь ребёнка к родителям. Что же могут сделать родители, педагоги, чтобы укрепить привязанность, завоевать любовь ребёнка? Ответ отражен в двух позициях:

1. Поддержать атмосферу контакта.
2. Выстраивать правильные взаимоотношения с ребёнком или скорректировать установленные.

Внимание!

У ребёнка появляется потребность в независимости лишь после того, как удовлетворяется потребность в безопасной зависимости от взрослых. Ключевая задача родителей – удовлетворить такую потребность.

Внимание!

Несколько правил для родителей для выстраивания правильных взаимоотношений, укрепления привязанности:

1. Взаимоотношения между родителями и ребёнком важнее дисциплины ребёнка или его достижений.
2. Нельзя манипулировать словами; следует избегать высказываний, которые «ранят» ребёнка («я тебя брошу», «я тебя не буду любить», «я тебя отдам в интернат» и др.).
3. Родителям не стоит ждать, чтобы ребёнок первым шёл к ним мириться, просить прощения.
4. Стоит минимизировать давление и принуждение; не использовать слова «должен», «обязан»; избегать командного голоса.
5. Необходимо позволять ребёнку демонстрировать свою волю (чаще спрашивать, что он хочет).
6. Целесообразно создавать больше традиций и ритуалов в семье для укрепления привязанностей.

Родителей нужно научить создавать круг привязанностей своего ребёнка. Это поможет подстраховать их в случаях опасностей, рисков, трудных жизненных ситуаций. Для этого стоит демонстрировать приветливость ребёнку и доверие к воспитателю, учителю. Целесообразно познакомиться с родителями друзей ребёнка или, если это подросток, с его друзьями. Самое важное – постоянно развивать родительскую компетентность.

Что такое родительская компетентность?

Родительская компетентность – это способность и готовность родителей/одного из них к уходу, воспитанию и развитию ребёнка. Такая компетентность строится на соответствующих знаниях, ценностях, умениях и опыте.

Родительская компетентность имеет следующие составляющие:

- **познавательная** – осведомленность по вопросам полноценного и гармоничного развития ребёнка, в частности индикаторов этого процесса; понимание прав ребёнка; осознание ценности ребёнка как неповторимой личности, которая развивается; понимание родительских функций и т. д.;
- **эмоционально-ценностная** – стремление способствовать успешной социализации ребёнка, сформировать у него систему ценностных ориентаций, социально важных качеств и умений; желание повышать собственную осведомленность по вопросам воспитания и развития ребёнка; эмоциональная уравновешенность и т. п.;
- **социально-личностная** – наличие собственной системы ценностных ориентаций и соответствующих качеств личности (компетентные родители имеют ряд нравственных качеств: отзывчивость, честность, терпимость, доброжелательность, заботливость, исполнительность и другие. Для них приоритетными являются партнерское взаимодействие, диалог как форма и средство обмена информацией, свобода выбора и личная ответственность за этот выбор);
- **поведенческая** – умение конструктивно общаться (умение четко и понятно излагать мысли, аргументировать, убеждать, передавать рациональную и эмоциональную информацию, пользоваться вербальными и невербальными средствами речи), умение на партнерских началах взаимодействовать с ребёнком; умение пользоваться собственными правами и защищать права ребёнка; активное участие в жизни общества;
- **информационно-методическая** – умение анализировать информацию; информированность относительно эффективных методик воспитания ребёнка, специфики использования тех или иных форм, методов и приёмов взаимодействия с детьми, в том числе инновационных; знание способов профилактики собственного «выгорания» и др.

Своеобразными показателями родительской компетентности являются: элементарный уход, гарантия безопасности, эмоциональное тепло, стимулирования, жизненные ценности и ограничения.

В частности, элементарный уход предусматривает удовлетворение родителями потребностей ребёнка в пище, одежде, отдыхе, игре, гигиене; готовность любить и заботиться о ребёнке в случае его плохого здоровья, инвалидности, тяжелых заболеваний и тому подобное.

Гарантия безопасности определяет способность родителей создать безопасную среду для ребёнка.

Воспитательный потенциал родителей в значительной степени зависит от их способности передавать ребёнку эмоциональное тепло. Взрослые должны гарантировать ребёнку удовлетворение его потребности в теплых отношениях со значимыми взрослыми, которые деликатно и чутко реагируют на запросы, эмоциональное состояние юной личности. Для этого родителям необходимо демонстрировать, что

они любят и ценят ребёнка, одобряют его поведение и поощряют социально положительные действия.

Становление личности, которая развивается, происходит быстрее и успешнее в условиях его стимулирования – помощи ребёнку в развитии путем проявления интереса к его игровой, учебной, трудовой деятельности; активного взаимодействия с ребёнком, реагирования на его речь, вопросы и т. п.

Родители должны помогать детям в развитии умений и навыков управления собственными эмоциями и поведением: демонстрировать и моделировать положительное поведение, взаимодействие с другими людьми; осуществлять контроль собственных эмоций; формировать у ребёнка способность противодействовать негативному влиянию.

Внимание!

Основой формирования родительской компетентности любого человека является пример и поведение его собственных родителей. Родители, чье детство прошло вне семьи или в семье, где их родители пренебрежительно относились к ребёнку, пренебрегали его потребностями, конечно, будут нуждаться в помощи и поддержке при формировании родительской компетентности.

Важно помнить!

Очень благоприятным периодом для формирования родительской компетентности является период беременности жены, ожидания супругами ребёнка. Именно в это время родители в наибольшей степени готовы воспринимать информацию об особенностях ухода и воспитания ребёнка и о родительской ответственности.

Формирование родительской компетентности – это длительный процесс, который связан с новыми потребностями и возрастными кризисами ребёнка. Он требует новых умений и знаний, изменения поведения родителей, форм и методов взаимодействия с ребёнком. Поэтому специалисту по социальной работе/социальному работнику целесообразно совместно с другими специалистами социальной сферы (учителями, воспитателями, психологами, врачами, библиотекарями и другими), активными родителями, представителями общественности способствовать внедрению в сообщества различных форм работы по формированию и поддержке родительской компетентности, созданию на базе социальных объектов различных мест для неформального общения, консультирования, проведения положительного семейного досуга, обучения ответственному родительству.

Указанное выше является чрезвычайно важным, поскольку родительская компетентность – это в определенной степени ответственность родителей перед юной личностью; это их способность обеспечить благополучие и безопасность ребёнка.

Что такое благополучие ребёнка?

Благополучие ребёнка – это состояние удовлетворения (удовлетворенности) потребностей ребёнка, то есть обеспеченности его прав и личностной успешности.

В состоянии благополучия возрастает способность ребёнка достигать поставленных учебных и жизненных целей, в полной мере выполнять свои обязанности, преодолевать трудности, иметь заслуженное признание в коллективе, быть субъектом решения актуальных проблем.

Перед специалистами социальной сферы стоит задача способствовать обеспечению целостного благополучия ребёнка. Составляющими целостного благополучия ребёнка является духовно-нравственное, психическое, физическое и социальное благополучие.

В частности, состояние удовлетворения потребности ребёнка в овладении духовной культурой общества, осознание и осмысление высоких нематериальных ценностей, личностной успешности на пути к самореализации, что выражается в богатстве духовного мира ребёнка, его эрудиции и эмоциональных запросах, отвечает **духовно-моральному благополучию**.

Психологическое благополучие – состояние удовлетворенности потребности ребёнка в интеллектуальном, эстетическом, эмоционально-ценностном развитии, самосознании, что свидетельствует о согласованности психических процессов и функций, ощущение личностной целостности, внутреннего равновесия.

Физическое благополучие характеризуется состоянием удовлетворения потребности ребёнка в полноценном питании, отдыхе, оптимальных физических нагрузках, что проявляется в хорошем физическом самочувствии, комфорте, физическом тоне.

Социальное благополучие ребёнка основывается на состоянии удовлетворения его потребностей в межличностных связях, причастности к определенной социальной группе, социальном комфорте, что выражается в удовлетворенности личности своим социальным статусом, ориентацией в мире профессий, участием в жизни общества и принятии решений.

Для достижения благополучия ребёнку необходимы:

- семья, чувство любви, эмоционального тепла от родителей или лиц, их заменяющих; постоянство такой заботы;
- позитивное общение, постоянные доверительные отношения с родственниками, сверстниками и другими значимыми лицами;
- полноценное питание, отдых, оптимальные физические нагрузки и медицинское сопровождение;
- сформированные духовно-нравственные ценности, развитые социальные навыки, умение адаптироваться к изменению обстоятельств и общественных реалий;
- развитая способность осознавать себя как личность и представлять себя другим, самостоятельно учиться и самореализовываться в различных сферах;
- возможность высказывать свое мнение и принимать решения.

Внимание!

Чтобы гарантировать целостное благополучия ребёнка на разных уровнях, должно быть обеспечено партнерское взаимодействие между родителями, родственниками, другими значимыми лицами, социальными работниками/специалистами по социальной работе, другими специалистами.

Что такое безопасность ребёнка?

Безопасность – состояние защищенности личности или группы; наличие способов удовлетворения потребностей личности, защиты её прав.

Гарантированность безопасности – базовое условие удовлетворения психологических и социальных потребностей ребёнка. Ощущение безопасности – это ощущение стабильности и уверенности, возможность в целом прогнозировать события, которые произойдут в ближайшем будущем, влиять на собственную жизнь и контролировать определенные обстоятельства.

Состояние безопасности обуславливается рядом факторов. В частности, состояние безопасности взрослого члена семьи будет зависеть от поведения, состояния здоровья других членов семьи и, в свою очередь, будет влиять на безопасность ребёнка. С другой стороны – ребёнок только тогда почувствует себя в безопасности, когда за ним начнет ухаживать безопасный взрослый, когда он станет жить в безопасных стабильных условиях.

Для ребёнка должны быть созданы различные безопасные среды:

- двор, дом, квартира, где живет ребёнок;
- детский сад, школа, больница, внешкольное учебное заведение, спортивная секция и т. д.;
- дорога в школу, детский сад;
- Интернет, телевидение и т. д.

Внимание!

Родители обязаны заботиться о создании безопасных и благоприятных условий/сред для ребёнка, а социальные работники/специалисты по социальной работе, другие специалисты должны способствовать им в этом посредством соответствующего обучения, информирования, посредничества, представительства интересов и т. п.

Опасность для ребёнка – угроза жизни и здоровью ребёнка; реальная вероятность нанесения серьёзного вреда его жизни и здоровью в ближайшее время (часы/дни) при отсутствии оперативного вмешательства специалистов социальной сферы в дела семьи.

Социальному работнику/специалисту по социальной работе следует принимать во внимание наличие обстоятельств, обуславливающих уязвимость ребёнка, то есть неизбежность жестокого обращения, насилия и неспособность ребёнка защититься. Такими обстоятельствами являются:

- возраст ребёнка (чем младше ребёнок, тем уязвимее он к жестокому обращению, насилию);
- личностные характеристики ребёнка (некоторые дети склонны к непредсказуемому, деструктивному поведению, могут много плакать, быть чрезмерно требовательными, не реагировать на попечение родителей);
- состояние здоровья (недоношенные дети, дети с хроническими заболеваниями, умственными и эмоциональными расстройствами, дети с ОВЗ и т. д.).

Важно помнить!

В случае выявления опасности, угрозы жизни или здоровью ребёнка социальный работник/специалист по социальной работе должен немедленно сообщать об этом в правоохранительные органы/милицию, скорую помощь, территориальное подразделение по защите детей.

Внимание!

Родители, специалисты социальной сферы (социальный педагог, психолог школы, в которой учится ребёнок, воспитатель детского сада, врач, социальный работник/специалист по социальной работе) должны учить детей безопасному поведению и действиям в случае возникновения опасности.

Особенно нужно заботиться о безопасности детей, чьи родители не в полной мере выполняют свои родительские обязанности. Такой ребёнок должен знать, кто может прийти ему на помощь из родных, родственников, соседей, специалистов, уметь позвонить при необходимости кому-то из указанных лиц.

Хорошим ресурсом для такой помощи и поддержки служат телефоны доверия, где обученные высококвалифицированные специалисты анонимно, конфиденциально и бесплатно выслушают, успокоят, дадут советы, переадресуют, предоставят необходимые контакты.

Специалист по социальной работе должен знать о таких ресурсах и информировать о них получателей услуг, прежде всего уязвимых семей с детьми.

Что такое семья как система?

Первичной и основной ячейкой общества является семья. Её составляют лица, которые совместно проживают, связаны общим бытом, имеют взаимные права и обязанности.

С научной точки зрения, **семья** – малая социальная группа, созданная на основе официального или неформального (незарегистрированного) брака или кровного родства, члены которой объединены совместным проживанием и ведением домашнего хозяйства, выполнением семейных функций, эмоциональными связями и взаимными юридическими и моральными обязательствами относительно друг друга, семейными традициями.

Осознать семью как социальный институт вполне можно, если подходить к ней как к системе. Семейная система действует в рамках таких динамических процессов, как коммуникация, распределение полномочий, закрепление ролей и их выполнения.

Соответственно, социальный работник должен строить работу с семьей с учетом следующих принципов:

1. **Взаимообусловленность** (события, происходящие в одной части системы, прямо или косвенно влияют на все другие её части. Поведение одного члена семьи влияет на других членов семьи. Каждое действие внутри семейной системы вызывает ответную реакцию).
2. **Постоянство** (члены семьи как системы обычно связаны друг с другом в течение значительного периода времени, и поэтому семейная система производит определенные стереотипы реакций с целью сохранения своего равновесия).
3. **Динамика семьи** (семья – не статичное образование, со временем изменяется её структура и функции. Развитие семьи отражается в фазах её жизненного цикла. Переход от одной к другой фазе связывают с изменением ролей, появлением новых потребностей и обязанностей).
4. **Открытость системы** (семья представляет собой открытую систему. Это означает, что она находится в состоянии постоянного взаимодействия с другими системами. Семейные системы имеют внутренние границы, разделяющие членов семьи, и внешние границы между определенной семьей и внешним миром. Считается, что степень открытости или закрытости семейной системы зависит от того, насколько жесткими являются границы с внешним миром).
5. **Целостность** (семья как целое обладает большими возможностями, чем просто отдельные её члены. Семейная система работает как саморегулирующийся, самоуправляемый и самоорганизованный механизм).

Внимание!

Если воспринимать семью как систему, можно действовать по убеждению, что даже в случае комплексной уязвимости семья обладает определенным потенциалом прочности и устойчивости (положительными ресурсами и защитными факторами).

Ресурсы и защитные факторы семьи (сильные стороны) – это все то, что помогает семье преодолевать трудности: семейные ценности, семейные традиции взаимопомощи, достаточный уровень родительской компетентности, материальное положение, наличие друзей, родственников, достаточный образовательный уровень, наличие работы и тому подобное.

Социальный работник/специалист по социальной работе должен знать о возможностях и ресурсах каждого члена уязвимой семьи, поощрять её к самомобилизации, взаимоподдержке и решению внутрисемейных проблем.

Важно помнить!

Каждая семья, независимо от её материального положения (богатая, бедная), состава (полная, неполная, многодетная), места жительства (село, город) и т. д., в процессе своего развития переживает кризисные периоды.

Кризис – это баланс между возможностью развития и риском возникновения еще больших проблем, в частности тех, которые могут привести семью к состоянию уязвимости, сложным жизненным обстоятельствам.

Исследования ученых свидетельствуют, что чаще всего семейные кризисы возникают в переходный период от одной к другой стадии жизненного цикла семьи, а именно в периоды:

- усвоения супругами родительских ролей;
- появления в семье новой личности;
- устройства детей в учебные заведения;
- достижения ребёнком подросткового возраста;
- экспериментирования семьи с независимостью подростка;
- выхода детей из семьи и необходимости супругов снова оставаться вдвоем;
- выхода родителей на пенсию и старости.

Именно в эти периоды неизжитые семейные кризисы могут перерасти в факторы уязвимости и приостановить позитивное развитие семейной системы.

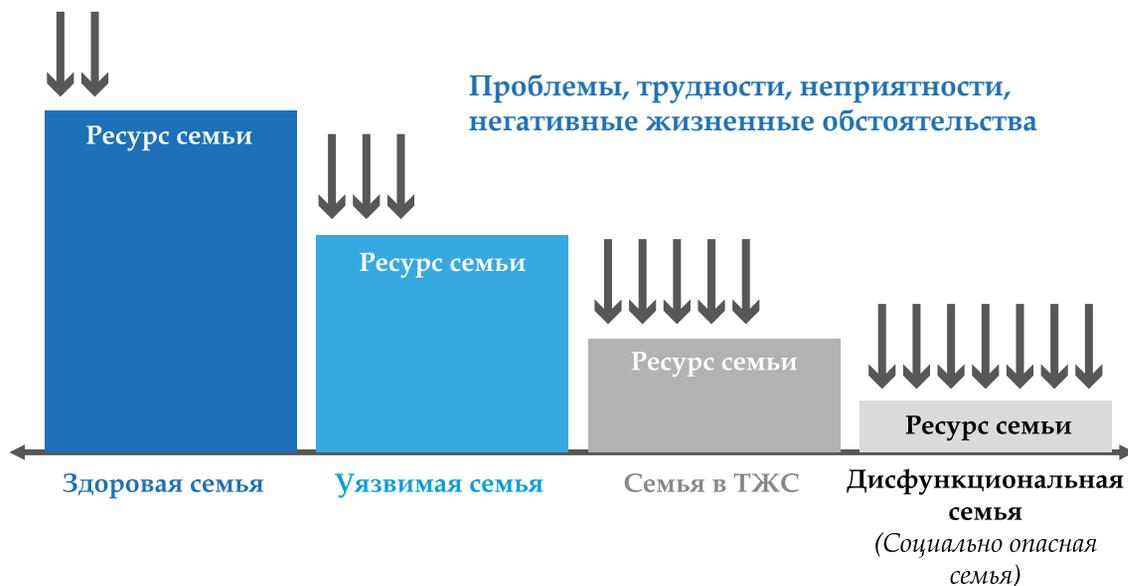
Открытость семейной системы позволяет приумножать ресурсы и усиливать защитные факторы семьи, однако может стать дополнительным фактором уязвимости из-за влияния внешних рисков (вынужденное перемещение, сокращение на работе и т. д.).

К сведению!

Уязвимость – это состояние незащищенности семьи, обусловленное наличием внутренних и/или внешних факторов риска или появлением новых, которые нарушают баланс и отрицательно влияют на состояние удовлетворения потребностей ребёнка.

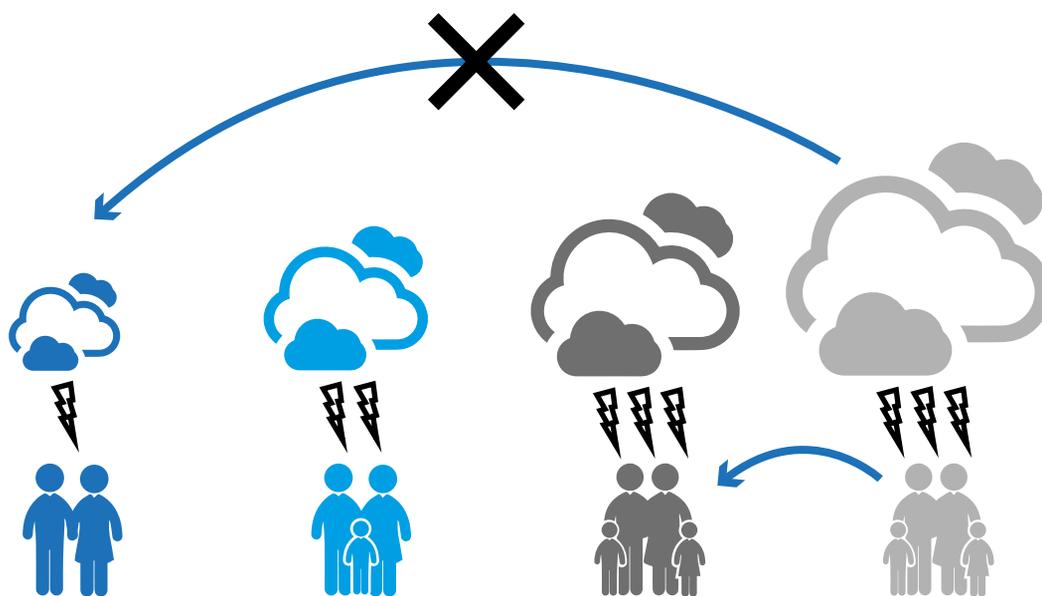
Какими могут быть семьи с детьми?

Условный уровень уязвимости семьи и степень имеющихся рисков для благополучия и роста ребёнка в таких семьях отражают названия: здоровая семья, уязвимая семья, семья в трудных жизненных ситуациях, социально опасная (дисфункциональная) семья.



Каждая семья подвергается разным негативным влияниям. Однако стойкость её семейных функций зависит от ресурсов семьи, её сильных сторон.

Важно помнить, что невозможен переход от социально опасной к здоровой семье. Как правило, после определенной социальной работы семья делает только один-два шага к своему благополучию.



Задача работников социальной сферы – заботиться, чтобы как можно больше детей росло в здоровых семьях. Здоровая семья является залогом благополучия ребёнка, который приобретает способность в перспективе улучшить общественную среду, выводя её на новую ступень экономического, социального, культурного развития.

Каковы основные характеристики здоровой семьи?

Название «здоровая семья» свидетельствует о том, что семья имеет достаточно положительных ресурсов и защитных факторов для своего развития и самореализации каждого своего члена; способна удовлетворять потребности ребёнка, в случае необходимости поддерживать пожилых людей, недееспособных, тех, кто попал в трудные жизненные ситуации.

Здоровая семья как система определяется целостной структурой, семейными ценностями, семейными традициями, нормальными условиями функционирования. Это дает ей возможность в полной мере выполнять следующие функции: репродуктивную, воспитательную, сексуальную, регулятивную, рекреативную, хозяйственно-бытовую, экономическую, коммуникативную, функцию социализации.

Основные признаки здоровой семьи: сплоченность; открытость для установления новых отношений; любовь, оптимизм и забота; способность самостоятельно решать задачи своего развития; готовность, в случае потребности, к изменению ролей, жизненного цикла семьи; привлечение всех членов для принятия семейных решений; стабильность; открытая приверженность членов семьи друг к другу, четкие и понятные ожидания друг от друга; наличие общих ценностей, а также соответствие поступков каждого из членов семьи этим ценностям; эмпатия и откровенное общение в семье; традиции; принятие и взаимопонимание.

Здоровая семья – это естественная лучшая среда для ребёнка, в которой он защищён и окружён поддержкой и любовью. В такой семье существует баланс между правами ребёнка и родителей, причем родители являются наставниками, воспитателями, помощниками детей в реализации их прав.

В здоровой семье отец и мать имеют высокий уровень родительской компетентности. Именно в такой семье ребёнок может лучше усвоить будущие модели семейной жизни, родительские обязанности, научиться реализовывать себя в обществе как личность.

Рост детей в благоприятной для их развития среде (здоровой семье) потенциально уменьшает агрессию и усиливает в будущем просоциальные ориентации взрослого населения (Г. Крайт).

Внимание!

Социальным работникам/специалистам по социальной работе крайне важно знать такие семьи, использовать их воспитательный потенциал, пропагандировать их опыт воспитания детей, способствовать формированию в обществе «моды на здоровые семьи и ответственное родительство».

Каковы признаки уязвимой семьи?

Для уязвимой семьи характерно наличие или появление дополнительных факторов риска, которые нарушают баланс семейной системы.

Это потенциальные получатели социальных услуг, которые имеют наибольший риск попадания в трудные жизненные ситуации из-за влияния внешних (социальных, экономических, природных, политических, экологических и т. д.) и внутренних (материальное положение, физические и умственные недостатки развития, возраст, образ жизни и т. д.) факторов.

Наиболее опасным является одновременное воздействие на семейную систему негативных внешних и внутренних факторов (факторов риска).

Например:

- семья с достатком ниже среднего, с двумя малолетними детьми, отец потерял работу;
- многодетная семья, которая вынуждена была перебраться и временно поселиться у родственников; маленькое жилье, недостаточность средств и неопределенность ситуации порождают конфликты;
- мама-одиночка, которая сама воспитывает ребёнка с инвалидностью, тяжело заболела;
- во внешне благополучной (здоровой) семье сын начал употреблять наркотики.

Приведенные примеры свидетельствуют о возникновении дополнительных проблем в ситуации, когда семья уже принадлежала к категории уязвимых. Проблемы одного из членов семьи провоцируют дисбаланс семейной системы и вызывают состояние уязвимости всей семьи. К сожалению, не все проблемы можно решить, особенно болезненными являются потери (смерть близких), материальные проблемы или конфликты, разводы, которые тоже провоцируют состояние уязвимости.

Внимание!

Характерными признаками для большинства семей в состоянии уязвимости являются растерянность, пассивность, неумение выразить свои проблемы и потребности, сформулировать свои цели и задачи, слабое общение, эмоциональная закрытость, отсутствие внимания (или агрессия) в отношении детей, нередко пренебрежение интересами детей.

Уязвимая семья обычно имеет достаточный резерв положительных ресурсов для преодоления трудностей. Однако она может нуждаться в помощи, например консультировании специалиста в выборе стратегии для решения ситуации. В зависимости от сложности проблемы, такой помощью могут быть социальные выплаты, советы родственников, друзей, специалиста по социальной работе, психолога, юриста, учителя, врача и т. д. Затягивание решения стержневых проблем часто ухудшает положение семьи в целом, что влечет за собой последствия в том числе для ребёнка.

Внимание!

В работе с уязвимыми семьями целесообразно организовать обучение членов семьи или оказать помощь семье в получении необходимых для здорового функционирования ресурсов; подготовить для родителей небольшие по объему методические руководства, памятки, как действовать в той или иной ситуации, к кому обратиться.

Именно приобретенные практические умения по выполнению родительских функций, уходу за ребёнком, решение проблем по оформлению соответствующих документов и т. п. дают возможность семье в будущем минимизировать и самостоятельно преодолеть трудные жизненные ситуации.

Каковы признаки семей, находящихся в трудной жизненной ситуации?

Трудная жизненная ситуация – ситуация, выявленная по результатам оценки потребностей, которая объективно нарушает жизнедеятельность человека; это ситуация, которую лицо/семья не может преодолеть самостоятельно.

Такая ситуация возникает часто в связи с:

- инвалидностью;
- неспособностью к самообслуживанию;
- преклонным возрастом;
- болезнью;
- малообеспеченностью;
- безработицей;
- отсутствием определенного места жительства;
- конфликтами и жестоким обращением в семье;
- одиночеством и т. п.¹³

Это жизненное обстоятельство, в результате которого лицо, семья не могут самостоятельно заботиться о личной/семейной жизни и участвовать в общественной жизни.

Особенно опасно:

- сочетание социальных проблем и таких поведенческих проявлений родителей, как злоупотребление алкоголем, наркотиками, психоэмоциональные срывы, депрессия, конфликтные отношения между супругами, завышение требований к ребёнку, применения физических наказаний и т. п.;
- негативная семейная и социальная среда (например, вместе с семьей проживают родственники, которые негативно влияют, провоцируют конфликтные ситуации; соседка производит самогон и угощает отца ребёнка и т. п.).

¹³ Закон № 56 «Об основах социального обслуживания населения в КР», 2013, (Статья 3)

Родители любят своих детей, но перечисленные обстоятельства обычно негативно влияют на их способность удовлетворять потребности ребёнка, провоцируют рискованное и непоследовательное поведение, безответственное родительство. Ответственность за ребёнка преимущественно возлагается на одного из родителей или на родственников, которые пытаются нейтрализовать негативное влияние трудных жизненных ситуаций.

В такой семье ребёнок нередко остается дома один, не получает полноценного питания, пропускает занятия в школе, начинает хуже учиться, неохотно говорит о родителях, стесняется их, часто выполняет родительскую функцию по отношению к братьям и сестрам, тяжелую физическую работу. Ребёнок, особенно раннего возраста, может иметь явные признаки недосмотра: болезненный вид, неопрятную одежду.

Внимание!

Семье, находящейся в трудной жизненной ситуации, нужна комплексная помощь междисциплинарной команды специалистов. Как правило, такие семьи ставятся на учет социальными службами, территориальным подразделением по защите детей, семья берется под социальное сопровождение.

Особой заботы, внимания и защиты требуют дети, которые находятся в трудных жизненных ситуациях.

Каковы признаки социально опасной семьи?

Социально опасная семья (дисфункциональная) – это семья, в которой родители потеряли способность заниматься ребёнком, их образ жизни, поведение представляют угрозу для жизни и здоровья ребёнка и окружающих.

Характерными признаками таких семей являются:

- нарко- или алкозависимость;
- конфликт с законом;
- аморальный образ жизни;
- насилие и жестокое обращение;
- психоэмоциональные расстройства;
- антисанитарное состояние помещения, наличие опасных предметов;
- конфликты с родственниками и окружающими.

Родители в социально опасных семьях пренебрегают потребностями ребёнка, проявляют жестокость и насилие по отношению к нему, применяют физические наказания.

Ребёнок, проживающий в такой семье, может часто быть голоден, иметь физические признаки жестокого обращения (синяки, ожоги, гематомы), может находиться

под действием наркотических, алкогольных или психотропных веществ, попрошайничать, бродяжничать, комплексно отставать в развитии; проявлять агрессию, пугливость, наносить себе вред и т. п.

Внимание!

Информацию о таких семьях следует немедленно передавать в милицию, территориальные подразделения по защите детей. В основном, детей изымают из таких семей, а в отношении родителей осуществляются расследование и привлечение к ответственности в судебном порядке за невыполнение или злостное уклонение от выполнения родительских обязанностей.

Кто такие дети, находящиеся в трудных жизненных ситуациях?

Дети, находящиеся в трудных жизненных ситуациях, – личности в возрасте до 18 лет, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств, а также дети, которые не могут преодолеть указанные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи.

К таким детям относятся: дети в уязвимой ситуации (в ситуации, обостряющей их уязвимость); дети в опасной ситуации; дети, оставшиеся без попечения родителей; дети-жертвы насилия, жестокого обращения; дети в конфликте с законом.

Дети в уязвимой ситуации – это дети, оказавшиеся в обстоятельствах, которые могут негативно влиять на состояние их здоровья, развитие, удовлетворение потребностей в связи с ограниченными возможностями здоровья ребёнка или родителей, малообеспеченностью семьи, трудовой миграцией, тяжелой болезнью родителей, отсутствием у них опыта воспитания детей, отсутствием жилья или надлежащих условий для проживания.

Дети в опасной ситуации – дети, пребывающие или очутившиеся в условиях, которые реально угрожают их жизни или могут значительно негативно повлиять на их благополучие, ухудшить физическое и психическое здоровье в связи с: насилием, жестоким обращением в семье, на улице, в детском коллективе, интернате; вовлечением в наихудшие формы детского труда; беспризорностью; пребыванием в зоне конфликта, чрезвычайной ситуации; злостным уклонением родителей от выполнения родительских обязательств.

Дети, оставшиеся без попечения родителей – это дети, лишённые родительской заботы со стороны единственного или обоих родителей в связи с их смертью, а также если родители неизвестны (дети-сироты), у которых отсутствуют родители в связи с лишением их или ограничением их родительских прав, признанием родителей безвестно отсутствующими, недееспособными (ограниченно дееспособными), нахождением их в лечебных учреждениях, отбыванием ими наказания в виде лишения свободы, нахождения их в местах содержания под стражей, уклонением

родителей от воспитания детей или от защиты их прав и интересов, отказом родителей взять своих детей из воспитательных, лечебных учреждений, учреждений социальной защиты населения и других аналогичных учреждений.

Дети-жертвы насилия, жестокого обращения – дети, по отношению к которым совершен акт насилия, жестокого обращения, зафиксированный правоохранительными органами.

Дети в конфликте с законом – дети, являющиеся подозреваемыми, обвиняемыми в совершении преступлений, подсудимыми, осужденными за совершение преступления, а также дети, в отношении которых ведется производство по делу об административном правонарушении, признанные в установленном законодательством КР порядке виновными в совершении административного правонарушения.

Какие основные векторы защиты детей, находящихся в трудных жизненных ситуациях?

Выбор приоритетного направления деятельности по защите ребёнка в ТЖС, которую выполняют различные специалисты, структуры, организации в его наилучших интересах, зависит от категории детей в ТЖС.

В частности, для детей, находящихся в уязвимой ситуации, приоритетное направление будет состоять в **социальном сопровождении семьи и ребёнка** (целенаправленный и скоординированный территориальным подразделением уполномоченного государственного органа по защите детей, органом местного самоуправления комплекс мероприятий по оказанию содействия семье в обеспечении потребностей ребёнка, преодолении ТЖС). Реализация этой функции предусматривает предоставление услуг поддержки семьи, для детей с ОВЗ, детских садов, дневных центров, групп продленного дня, групп взаимоподдержки, материальную, финансовую помощь, социальные выплаты.

Приоритетным направлением защиты детей, находящихся в опасной ситуации, является **принятие экстренных мер безопасности**. В таком случае осуществляются срочные (оперативные) мероприятия физическим лицом, государственным или муниципальным органом, неправительственной организацией для обеспечения безопасности ребёнка. В зависимости от ситуации это может быть:

- вызов скорой помощи;
- вызов милиции или пожарной службы;
- перемещение ребёнка в безопасное место;
- изъятие ребёнка от родителей или других лиц, которые причинили или могут причинить ему вред;
- срочное информирование родителей, представителей территориального подразделения уполномоченного органа по защите детей.

Для реализации такой деятельности предоставляются услуги МЧС, скорой помощи, телефона доверия и др.

Приоритетное направление защиты детей, оставшихся без попечения родителей,

-устройство в одну из форм альтернативной опеки. Преимущество в этом случае получают родственная опека, попечительство и приёмная семья. Несмотря на устройство ребёнка, должна продолжаться работа по восстановлению или повышению родительского потенциала с целью поиска возможностей воссоединения ребёнка с биологической семьей. Временное устройство в интернатное учреждение должно рассматриваться как крайняя мера.

Приоритетным направлением защиты детей-жертв насилия или жестокого обращения будут также **экстренные и незамедлительные действия** органов в сфере обеспечения прав и интересов ребёнка. В этом случае деятельность предусматривает:

- фиксирование в рамках своих полномочий фактов и событий, подтверждающих причинение вреда ребёнку или таковых намерений;
- представительство интересов ребёнка в компетентных органах;
- привлечение к ответственности виновных.

При защите ребёнка-жертвы насилия или жестокого обращения целесообразно предоставлять услуги реабилитации или поместить ребёнка в профессиональную приёмную семью.

Приоритетным направлением защиты несовершеннолетнего правонарушителя является применение альтернативных мер воздействия, реализация программ по реабилитации и социальной реинтеграции с учетом половозрастных, умственных, физических и психических особенностей ребёнка. Эффективными услугами для детей этой категории являются услуги примирения, пробации.

Семья с детьми – объект или субъект социальной работы?

До недавнего времени традиционная практика социальной сферы определяла семью как объект социальной работы, на который направлены усилия соответствующего специалиста или группы специалистов через социальные выплаты, льготы, пособия и услуги.

Однако постепенно такие подходы, хотя и давали определенные результаты, но формировали потребительское отношение к специалистам, социальным работникам со стороны семьи, вызвали её пассивность. В итоге эффективность социальной работы оказывалась краткосрочной, а семья становилась зависимой от социальной службы или иной организации.

На смену таким подходам постепенно приходило осознание того, что социальная работа становится успешной и результативной, если осуществляется по желанию, при участии самого получателя услуг (объекта) и при поддержке его ближайшего окружения.

Следовательно, одной из основных задач социального работника/специалиста по социальной работе является вдохновение и побуждение уязвимой семьи или той, которая находится в трудной жизненной ситуации, к активному сотрудничеству и продуктивному взаимодействию в решении её проблем.

Это проявляется в общем определении стержневой проблемы, выявлении положи-

тельных ресурсов и возможностей семьи в целом и каждого её члена в отдельности, включая детей, формулировании целей и мероприятий индивидуального плана работы, распределении ответственности за принятые меры и тому подобное.

Указанная активность, и как следствие - рост ответственности за свое положение позволяет семье учиться самой выходить из трудных жизненных ситуаций, в дальнейшем уметь пользоваться различными имеющимися в обществе ресурсами.

Внимание!

Каждую семью, несмотря на состояние её уязвимости и трудные жизненные ситуации, целесообразно рассматривать не только как объект, но и как субъект социальной работы.

Субъект-субъектное взаимодействие специалиста и семьи, которая попала в трудные жизненные ситуации, строится на философии доверия и партнерства. Это зависит от профессионального мастерства специалиста и соблюдения им этических принципов социальной работы.

Такое взаимодействие должно основываться на убеждении:

- никого нельзя сделать счастливым, если он не хочет себя чувствовать счастливым;
- люди гораздо больше ценят то, что добыто своим трудом, чем то, что досталось им бесплатно.

Важно помнить!

Основная задача специалиста социальной сферы – содействовать членам семьи в осознании наличия проблемы и помогать им самим находить варианты её решения, определять, что они могут сделать самостоятельно и какая именно при таких условиях им необходима помощь от специалистов, государства.

Стоит учитывать, что субъект-субъектные отношения между получателем социальных услуг и поставщиками таких услуг требуют стараний и терпения с обеих сторон.

Семья становится субъектом социальной работы, когда осознает свои сильные стороны.

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ/ВЕДЕНИЕ СЛУЧАЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Что такое кейс-менеджмент/ведение случая и какова его роль в социальной работе с семьями и детьми?

Ведения случая является одной из основных технологий социальной работы. Эта технология учитывает и интегрирует другие технологии, а именно: оценку потребностей, раннее вмешательство, кризисное вмешательство, социальное сопровождение.

Внимание!

Термин «casework» был описан Мэри Ричмонд в работе «Социальные диагнозы», где автор обосновала два метода: прямое влияние (непосредственная работа с получателем услуг для улучшения его личностных характеристик, знаний, умений, навыков), что способствует адаптации к условиям конкретного социума; косвенное влияние, которое служит улучшению жизни получателя услуг благодаря активизации социального окружения. Именно сочетание этих двух методов позволяет в полной мере влиять на социальный случай человека (определенную жизненную ситуацию).

В ситуации ведения случая работники и ресурсы различных служб и учреждений, независимо от подчинения и форм собственности, объединяются для помощи получателю услуг/клиенту в решении его проблем, минимизации негативных последствий, принятия решений в наилучших интересах ребёнка.

При ведении случая работа с получателем социальных услуг основывается на взаимном уважении и общей ответственности с целью достижения определенных целей. При этом назначается специалист по социальной работе/социальный работник, ответственный за ведение случая. Этот специалист сопровождает семью/лицо, координирует предоставление услуг другими работниками или службами, определяет последовательность предоставления услуг, их объем.

Обязательным условием процесса ведения случаев является определенный **алгоритм действий**, предусматривающий:

- рассмотрение заявления, обращения или сообщения о необходимости предоставления социальных услуг;
- оценку потребностей клиента (личности, семьи), который имеет признаки трудной жизненной ситуации;
- принятие решения о предоставлении социальных услуг;

- заключение договора о предоставлении услуг;
- комплексную оценку и разработку индивидуального плана работы;
- реализацию плана, предоставление социальных услуг;
- мониторинг и оценку качества предоставляемых услуг.

Ведение случая как процесс очень близко к управленческим моделям, поэтому в определенной степени может рассматриваться как универсальный метод. Кроме социальной работы, он широко используется в медицинской, психологической, адвокатской практике.

Внедрение технологии ведения случая, в широком смысле, дает возможность перейти от изолированной, централизованной к интегрированной, децентрализованной, активной, координационной модели предоставления услуг. Такая модель представляет ценность именно благодаря ориентации на комплексный междисциплинарный подход в предоставлении социальных услуг лицу/семье.

При ведении случая услуги предоставляются как одним специалистом (например, социальным работником) или одной службой, так и различными организациями. Ведение случая в социальной работе реализуется как на микро-, так и на макроуровне: влияние возможно и на уровне личности, и на уровне целой системы.

Следовательно, **ведение случая** – способ организации предоставления социальных услуг клиенту, при котором определенный специалист оценивает потребности, планирует, организует и координирует процесс предоставления социальных услуг, проводит мониторинг и оценивает результативность предоставляемых услуг, мотивирует клиента и его социальное окружение к взаимодействию, стимулирует к самостоятельности в процессе преодоления или минимизации трудных жизненных ситуаций.

К условиям, необходимым для введения технологии ведения случая, следует отнести:

- наличие соответствующей квалификации у специалистов по социальной работе;
- широкий спектр услуг в соответствии с потребностями жителей;
- повышение профессиональной компетентности всех субъектов социальной работы;
- нормативно-правовое обеспечение (утверждение инструкции по ведению случая, которая четко определяет процедуры, алгоритм и ответственность участников процесса);
- удобную, автоматизированную систему документирования и обмена информацией.

Что такое междисциплинарное взаимодействие в процессе кейс-менеджмента/ведения случая?

Одно из наиболее важных условий работы с семьей и ребёнком, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, является межведомственное взаимодействие, которое осуществляют следующие организации:

- государственные органы социальной защиты, здравоохранения, образования и другие, органы местной власти, а также учреждения, предоставляющие услуги детям и семьям;
- негосударственные социальные, диагностические, кризисные, реабилитационные центры, службы и учреждения;
- общественные объединения и иные неправительственные некоммерческие организации, действующие в интересах детей и занимающиеся обеспечением и защитой их прав, свобод и законных интересов.

Ведение случая междисциплинарной/межведомственной командой имеет следующие этапы: открытие/рассмотрение случая; обмен мнениями; распределение обязанностей; оценка ситуации и планирование вмешательства; предоставление услуг; анализ работы; завершение случая.

Принципами реализации технологии ведения случая междисциплинарной/межведомственной командой специалистов социальной сферы являются:

1. Профессионализм и высокая квалификация членов команды. (Важное условие профессионализма команды – формирование единых убеждений и взглядов относительно задач ведения случая. Постоянное повышение профессиональной компетентности - требование ко всем членам команды, независимо от их опыта).
2. Приоритет интересов клиента и добровольность пользования услугами. (Данный принцип предполагает признание семьи приоритетной и наилучшей средой для развития ребёнка, формирование или изменение приоритетов клиента, если, с точки зрения специалиста, они не соответствуют его реальным потребностям).
3. Активное участие клиента в ведении случая, развитие его собственного потенциала. (Ведение случая предполагает наличие у клиента не только прав, но и формулирование целей, задач и мероприятий плана, причем ответственность за выполнение многих запланированных мероприятий возлагается именно на клиента).
4. Эффективный обмен информацией. (Для обеспечения слаженной работы членов команды все специалисты должны своевременно получать полную, точную, подробную информацию о клиенте и периодически анализировать динамику развития случая).
5. Конфиденциальность информации о клиенте. (Принцип конфиденциальности распространяется на всех членов команды независимо от специальности).
6. Последовательность и поэтапность оказания помощи. (Независимо от продолжительности ведения случая, все шаги в процессе оказания помощи должны быть логичными и последовательными).
7. Индивидуальная ответственность специалиста за ведение случая. (Междисциплинарный подход к ведению случая предусматривает распределение обязанностей между специалистами в предоставлении различных видов помощи и ответственности за принятие решения).
8. Полноценное использование совместных ресурсов и минимизация расходов (Специалисты должны определить, как оптимально привлечь и распределить все имеющиеся в обществе ресурсы).

9. Постоянная оценка качества и эффективности междисциплинарной помощи. (Оценка качества и эффективности на уровне случая осуществляется на рабочих встречах по анализу случая).
10. Оптимизация нагрузки на членов команды. (Количество сотрудников команды ведения случая соответствует объему и сложности поставленных целей и задач, а также зависит от особенностей клиента).

Избрание стратегии вмешательства в ситуацию клиента (срочного вмешательства, параллельных действий, совместных действий, стратегия обследования, распределения и анализа и др.) обуславливает состав и возможности междисциплинарной/межведомственной группы.

Что такое междисциплинарная команда, каковы особенности её работы?

Междисциплинарная команда (МДК) – это команда специалистов из разных отраслей образования, здравоохранения, социальной защиты и социального обслуживания населения, которые, в соответствии с согласованным и скоординированным планом работы, выполняют определенные задачи, направленные на предоставление социальных услуг клиенту (например, семье с детьми), преодоление его сложных жизненных обстоятельств.

Это группа специалистов, объединенная одной целью, общим подходом и взаимной ответственностью для реализации общих задач – выхода семьи и ребёнка из трудной жизненной ситуации.

В практике социальной работы существуют три модели командной работы: мультидисциплинарная, междисциплинарная (межпрофессиональная) и трансдисциплинарная команда. В частности, междисциплинарная команда характеризуется определенным порядком взаимодействия и построения согласия. Регулярные встречи представляют собой главным образом обсуждение случаев. Члены семьи (клиенты) встречаются либо со всей командой, либо с отдельным её представителем. Консультации, которые предлагаются специалистами, построены на принципах сотрудничества, то есть практически все этапы и стадии работы обсуждаются с клиентами и закрепляются договором, а также планом индивидуальной работы с семьей и ребёнком, которые определяют, какие услуги и на каких условиях будут оказываться.

Команда, применяя интерактивный подход для оказания более качественных услуг семье и ребёнку, может вступать во взаимодействие с какими-либо другими службами или передавать им роль лидера в оказании услуг.

Междисциплинарная группа специалистов характеризуется четким порядком взаимодействия и направленностью на достижение договоренности. На регулярных встречах команды, иногда и с участием клиента, членов его семьи, обсуждают особенности случая, процедуру его ведения; договариваются с клиентом и фиксируют в договоре все этапы ведения случая.

Объединяющими условиями работы МДК являются:

- общее видение проблем ребёнка и семьи;
- наличие общей цели деятельности;
- согласованность действий членов команды;
- взаимодополнение членов команды по функциям и ролям;
- наличие единых протоколов действий;
- групповая ответственность членов команды за результаты воздействий;
- способность быстрого реагирования на ситуацию, в которую попал ребёнок;
- умение взаимодействовать на местном уровне со всеми структурами, принимающими участие в развитии и обеспечении благополучия детей.

Основные **принципы** работы МДК: принцип членства; принцип интеграции; принцип коллективной ответственности.

Принцип членства. Членом МДК считается специалист независимо от того, является ли работа в команде его основной деятельностью. Требования к компетенциям специалиста, а также количественный состав группы определяются менеджером группы при её создании.

Принцип интеграции основывается на том, что МДК составляют представители различных профессий, чьи знания и профессиональный опыт призваны помочь в достижении единой цели.

Принцип коллективной ответственности. Члены группы ответственны за использование коллективных ресурсов наиболее эффективным путем для удовлетворения нужд семьи и ребёнка. Такими ресурсами являются финансирование работы группы и её рабочее время.

Координирует работу междисциплинарной команды менеджер случая. Его основные задачи: организация встреч, введение специалистов-экспертов в курс дела, защита прав и интересов клиента (недопущение досрочного закрытия случая), фасилитация, анализ проведенной работы, обеспечения оптимального режима труда, ведение учета работы с клиентом и контроль за выполнением плана, направление лица, которое получает услуги, в случае необходимости, в другие организации.

В чем состоит суть выявления семей, детей, находящихся в трудных жизненных ситуациях?

Опыт социальной работы свидетельствует, что нерешенные проблемы или решенные несвоевременно порождают новые, разрушают семьи, делают несчастными детей, приводят к росту социального сиротства. Поэтому очень важно выявлять семьи, детей на ранних стадиях их уязвимости.

Внимание! Опыт Великобритании

Выявление детей и семей, нуждающихся в помощи и поддержке, осуществляется в соответствии с путеводителем профессионального вмешательства. Основными показателями для определения объема вмешательства являются степень удовлетворения потребностей ребёнка и уровень родительского потенциала, в частности:

- **Родители довольно хорошо справляются со своими обязанностями.** На этой стадии начинается вмешательство (дополнительные услуги по поддержке семьи): консультирование, услуги дневного центра, помощь в трудоустройстве, получении минимальных государственных пособий; обучение родительским навыкам; создание групп взаимопомощи; устройство ребёнка в другую семью на временную опеку, чтобы биологические родители смогли отдохнуть или пройти реабилитацию).
- **Пограничное выполнения родителями своих обязанностей.** Вмешательство характеризуется большей глубиной: доступ к вышеприведенным услугам плюс усиленный надзор со стороны социального работника и разработка плана работы с семьей и ребёнком с целью улучшения ситуации.
- **Родители не справляются с выполнением своих обязанностей.** Возможно привлечение других специалистов (социальный работник/патронажная медсестра/психолог и другие), которые ежедневно или в определенные дни пребывают в семье, осуществляют уход за ребёнком, корректируют отношения между ребёнком и родителями, наставляют и учат родителей. Обязательно обсуждение ведения случая с прямым руководством. Если достаточно быстрого улучшения не происходит, рассматривается возможность более серьёзного вмешательства.
- **Родители злоупотребляют своими обязанностями и/или жестоко обращаются с ребёнком.** Такое злоупотребление почти всегда приводит к временному изъятию ребёнка из семьи, которое позже может перерасти в постоянное.
- **Родители полностью пренебрегают своими обязанностями.** Необходимо альтернативная опека.

Выявление семей с детьми, нуждающихся в поддержке, – это процесс, охватывающий как повседневную работу специалистов социальной сферы, представителей общественности в соответствии с их функциональными обязанностями, так и специальные мероприятия, во время которых выявляются лица, в том числе дети, семьи, которые находятся в трудных жизненных ситуациях; информирование о таких гражданах и установления контакта с ними для определения их потребности в услугах.

Любое лицо, семья, считающая себя находящейся в трудной жизненной ситуации, может обратиться в органы местного самоуправления или территориальные подразделения с письменным заявлением или устным обращением о предоставлении ей социальных услуг.

Заявление или устное обращение о необходимости предоставления социальных услуг семье может быть подано и другими лицами в интересах семьи.

В случае обращения поставщик социальных услуг обязан в течение рабочего дня оформить соответствующее сообщение в территориальное подразделение или орган местного самоуправления.

Предприятия, организации, учреждения системы социальной защиты, здравоохранения, образования, учреждения исполнения наказаний, прокуратуры, правоохранительные органы, располагающие информацией о необходимости предоставления социальных услуг семье, обязаны в течение 24 часов сообщить эту информацию определенному территориальному подразделению или органу местного самоуправления.

Выявление ребёнка, находящегося в трудной жизненной ситуации, – это процесс идентификации ребёнка, чьи индивидуальные потребности в развитии надлежащим образом не удовлетворяются или нарушаются права, гарантированные законодательством Кыргызской Республики; по отношению к ребёнку совершены противоправные или криминальные действия.

Выявление осуществляется с целью: предоставления своевременной поддержки и помощи ребёнку, его семье; возобновления его прав; применения экстренных мер для безопасности ребёнка, включая изъятие ребёнка от родителей; привлечения к ответственности виновных.

Приоритетом является выявление детей на ранних стадиях неблагополучия и осуществление профилактических мер.

Участники выявления ребёнка, находящегося в ТЖС: родители, родственники, другие граждане, домовые комитеты, квартальные, старосты, сотрудники дошкольных, школьных организаций, медицинских учреждений, территориальные подразделения по защите детей; неправительственные организации, ОМСУ, интернатные учреждения, РОВД, органы прокуратуры.

Основными субъектами выявления младенцев, семей с детьми раннего возраста, имеющих признаки пребывания в трудных жизненных ситуациях, должны быть работники учреждений здравоохранения.

Основными субъектами выявления детей дошкольного и школьного возраста, подростков, семей с детьми, имеющих признаки пребывания в ТЖС, осуществления первичной профилактической работы с детьми и их родителями являются работники учебных заведений разных типов, ведь именно они каждый день видят детей и могут отслеживать негативные тенденции в их внешнем виде, поведении, состоянии здоровья и развития, а также отношение родителей к выполнению своих обязанностей.

Важно подчеркнуть, что в Кыргызской Республике обязанность выявления возложена не только на государственные и муниципальные структуры, но и на всё гражданское общество. Такой подход будет способствовать идентификации детей, находящихся на ранней стадии трудной жизненной ситуации, предоставлению им своевременной защиты со стороны государственных органов, органов местного самоуправления (ОМСУ), других организаций, предотвращению попадания ребёнка в крайне сложные жизненные ситуации.

Важно помнить!

Своевременное выявление в значительной мере зависит от умения специалистов взаимодействовать и реагировать на потребности как потенциальных получателей услуг, так и коллег, то есть чувствовать, где и когда быть, в каких инициативах участвовать, как толерантно предлагать свои услуги.

Своевременное выявление и организация поддержки семей с детьми, переживающих кризисные периоды, способствует формированию у членов сообщества чувства сопричастности и ответственности за судьбу каждого ребёнка, за состояние каждой семьи.

В чем заключается концепция оценки потребностей ребёнка и его семьи?

Концептуальные основы оценки потребностей ребёнка и его семьи выстраиваются на основе положений Конвенции ООН о правах ребёнка, а также других международных документов по обеспечению гармоничного развития подрастающей личности в соответствии с её потребностями.

Ключевое концептуальное положение оценки потребностей ребёнка и его семьи заключается в том, что наилучшей средой для воспитания и развития ребёнка является семья. Следовательно, оценка проводится прежде всего для поиска возможностей по сохранению или обеспечению для ребёнка семейного окружения.

Оценка потребностей ребёнка основывается на ряде теорий развития и формирования личности, её воспитания и социализации. Прежде всего, это теория привязанности, восстановления, периодизация развития личности, концепция сильных сторон.

Ведущее место в теоретической базе осуществления оценки потребностей ребёнка и его семьи занимает теория привязанности (Дж. Боулби (Bowlby) и его последователи (Мэри Эйнсворт (Ainsworth) Кассиди (Cassidy), Криттенден (Crittenden), Дюркин (Durkin), Гольдфарб (Goldfarb), Фальберг (Fahlberg) и другие). Согласно этой теории, механизмами жизнедеятельности и устойчивого развития семьи являются укрепление или установление привязанностей к значимому взрослому и тем самым обеспечение качества межличностных отношений ребёнка и родителей.

Внимание!

Социальные работники/специалисты по социальной работе, осуществляющие оценку потребностей ребёнка и его семьи, должны осознавать последствия потери привязанности для дальнейшего развития личности ребёнка. Именно раннее диагностирование слабых привязанностей или их отсутствие, сосредоточение на эмоциональном развитии ребёнка и способности родителей окружить его эмоциональным теплом, поиск

значимых для ребёнка людей, с которыми сохранились привязанности, должны стать приоритетами в социальной работе.

С другой стороны, привлечение родителей/ опекунов, других значимых для ребёнка людей к оценке его потребностей предоставляет им возможность самостоятельно выстраивать стратегии обеспечения развития ребёнка в надлежащих для этого условиях.

Идея оценки потребностей ребёнка и его семьи заключается в том, что только в случае удовлетворения потребностей ребёнка, высокого родительского потенциала, благоприятного влияния семьи и условий среды ребёнок защищён и обеспечен всем необходимым для гармоничного развития.



Рис. 3.1. Основные концептуальные положения оценки потребностей ребёнка и его семьи

К сведению!

Технология оценки потребностей ребёнка и его семьи, оказавшихся в трудных жизненных ситуациях, разработана на базе Модели оценки Департамента здравоохранения Соединенного Королевства Великобритании и Ирландии.

Модель оценки дает возможность понять, что происходит со всеми детьми, независимо от того, в каких средах они воспитываются. Она задает базовые векторы как диагностирования, так и социальной работы с ребёнком и его семьей в целом.

Соответственно, оценка потребностей основывается на трех основных **компонентах**:

1. Потребности ребёнка для развития;
2. Родительский потенциал (способность родителей заботиться о ребёнке, воспитывать и развивать, удовлетворять его потребности);
3. Факторы семьи и среды.

Модель оценки представлена в форме равностороннего треугольника. Это подчеркивает, что каждая грань (компонент) треугольника является в равной степени важной.

Все компоненты имеют ряд показателей. В частности, компонент «потребности ребёнка для развития» определяется такими показателями: *здоровье, обучение/образование, эмоциональное развитие, социальная самопрезентация, семейные и социальные отношения, самообслуживание.*

Показатели компонента «родительский потенциал»: *элементарный уход, гарантия безопасности, эмоциональное тепло, стимулирование, жизненные ценности, базовый уход.*

Показатели компонента «факторы семьи и среды»: *история семьи и её функционирования, родственники, жилищно-бытовые условия, занятость, доходы, социальная интеграция семьи, ресурсы сообщества.*

К сведению!

Общая характеристика показателей оценки подана в дополнении 1 этого пособия.



Все показатели оценки непременно нужно учитывать, то есть ни одним из них нельзя пренебрегать, если социальный работник/специалист по социальной работе хочет качественно повлиять на ситуацию ребёнка/семьи и изменить её к лучшему.

Только при наличии разносторонней информации о ребёнке и его семье можно принять обоснованное решение в наилучших интересах ребёнка, правильно спрогнозировать дальнейшую процедуру ведения случая.

Следовательно, оценка потребностей является действенным инструментом защиты ребёнка и предоставления адресных услуг ребёнку и его семье.

В качестве инструмента защиты ребёнка оценка потребностей помогает определить: не страдает ли ребёнок от насилия или жестокого обращения; не нарушаются ли права ребёнка; обеспечены ли потребности ребёнка для развития; безопасно ли для ребёнка его окружение, место проживания и тому подобное.

В качестве инструмента предоставления социальных услуг, оценка потребностей помогает определить: основную проблему семьи; круг специалистов для поддержки семьи, границы их вмешательства; степень уязвимости и ресурсы семьи; перечень необходимых социальных услуг в соответствии с потребностями ребёнка и способности родителей их удовлетворять.

Каковы цель и алгоритм проведения оценки потребностей ребёнка и его семьи?

Общая цель оценки потребностей ребёнка и его семьи – определение состояния объекта оценки – потребностей ребёнка и поиск оптимальных вариантов оказания ему защиты, поддержки. Под оптимальными вариантами прежде всего имеется ввиду сохранение для ребёнка его биологической семейной среды и оказание помощи родителям в преодолении ТЖС, опираясь на сильные стороны и собственные ресурсы семьи.

Оценка делится на первоначальную и комплексную.

Первоначальная оценка – первое обследование, проводимое социальным работником при посещении потенциального получателя социальной услуги на дому или месте его нахождения с целью выявления индивидуальных потребностей и установление его права на пользование социальными услугами.

Комплексная оценка – исследование и детальный анализ случая, проводимые социальным работником при посещении получателя социальных услуг на дому или в месте его нахождения, взаимодействие с его социальной сетью и при непосредственном участии специалистов из соответствующих социальных служб с целью выявления потребностей лица/семьи, имеющихся в семье и сообществе ресурсов, определения рекомендуемых социальных услуг и разработки индивидуального плана социальной помощи/поддержки.

Оценку потребностей лица, семьи, которые имеют признаки трудной жизненной ситуации, осуществляет специалист по социальной работе органа местного самоуправления, социальный работник или группа специалистов территориального подразделения. К оценке потребностей могут привлекаться другие поставщики социальных услуг.

Первоначальная оценка проводится в течение десяти дней со дня регистрации заявления, обращения или сообщения с целью подтверждения или опровержения наличия трудной жизненной ситуации.

Комплексная оценка проводится в течение десяти дней с момента подтверждения наличия трудной жизненной ситуации с целью выявления потребностей лица, семьи, имеющих в семье и сообществе ресурсов, определения рекомендуемых социальных услуг и разработки индивидуального плана социальной поддержки.

Логика оценки базируется на определённой последовательности действий для достижения цели оценивания. Оценочные формы, а также алгоритм оценки, должны учитывать, что:

1. На первом этапе происходит сбор информации и фиксация фактов;
2. На втором – анализируется собранная информация и факты, которые, при необходимости, уточняются;
3. На третьем – готовится заключение, в ходе которого устанавливается «социальный диагноз», делаются выводы относительно:
 - есть или отсутствует трудная жизненная ситуация;
 - как она отражается на состоянии ребёнка, других членов семьи;
 - насколько способны родители преодолевать существующие проблемы, какие имеются положительные ресурсы в семье, на что или на кого делать ставку в процессе преодоления ТЖС;
 - кто является балластом, кто угрозой, от кого нужно оберегать ребёнка;
 - какова роль и влияние родственников, соседей, сообщества;
 - осознают ли взрослые члены семьи, родители наличие проблем с ребёнком, их глубину, готовы ли они к сотрудничеству в интересах ребёнка;
4. На четвёртом этапе формулируются основные цели защиты ребёнка/поддержки семьи, предложения относительно оптимальных вариантов решения проблем;
5. На пятом – происходит согласование выводов оценки с пользователем услуг (ребёнком, родителями, при необходимости с ближайшим окружением).

Методы осуществления оценки определяются с учетом собранных данных, фактов, информации и предварительных выводов специалистов.

На этапе комплексной оценки специалист по социальной работе/социальный работник собирает информацию из различных источников с помощью:

- встреч с ребёнком, родителями, членами семьи (посещение на дому должно проводиться с согласия членов семьи. При необходимости, особенно в случае подозрения о жестоком обращении/насилии, могут осуществляться неожиданные визиты);
- встреч со специалистами социальной сферы (учителями, воспитателями, участковыми милиционерами и другими поставщиками услуг), соседями, родственниками, друзьями;
- письменных заключений по результатам консультаций ребёнка/семьи, поданных психологом, социальным педагогом, врачом и другими;

- письменных заключений от других поставщиков социальных услуг или специалистов, которые в настоящее время работают с ребёнком/семьей;
- соответствующих документов о состоянии здоровья/образовании/социальном статусе ребёнка/семьи.

Внимание!

Действенным инструментом Комплексной оценки потребности ребёнка и его семьи является правильное составление и использование целесообразных вопросов по всем показателям оценки.

В Дополнении к этому пособию представлен обширный перечень вопросов к ребёнку, его родителям, которые помогут осуществить оценку качественно.

Документирование оценки осуществляется в соответствии с формой, принятой Министерством труда и социальной политики КР и утвержденной постановлением Правительства КР.

В Дополнении пособия представлена рекомендуемая форма оценки потребностей ребёнка и его семьи.

Для обеспечения более эффективного партнерского взаимодействия в процессе осуществления оценки, привлечения членов семьи к анализу причин попадания в трудные жизненные ситуации, поиска оптимальных путей их преодоления, активизации ресурсов семьи и семейной среды рекомендуется использовать дополнительный инструментарий.

Место оценки в процессе ведения случая с ребёнком представлено на рисунке ниже.

После получения материалов первоначальной оценки территориальное подразделение принимает решение:

- отклонить заявление, обращение, сообщение и отказать в предоставлении социальных услуг;
- предпринять однократное вмешательство;
- провести комплексную оценку;
- перенаправить дело в компетентные органы, в случаях если необходимо вмешательство, которое находится за пределами компетенции территориального подразделения центрального органа исполнительной власти, обеспечивающего формирование государственной политики в сфере социальной защиты населения.

По результатам проведения комплексной оценки территориальное подразделение принимает решение о заключении договора о предоставлении социальных услуг с получателем и составлении индивидуального плана социальной поддержки.

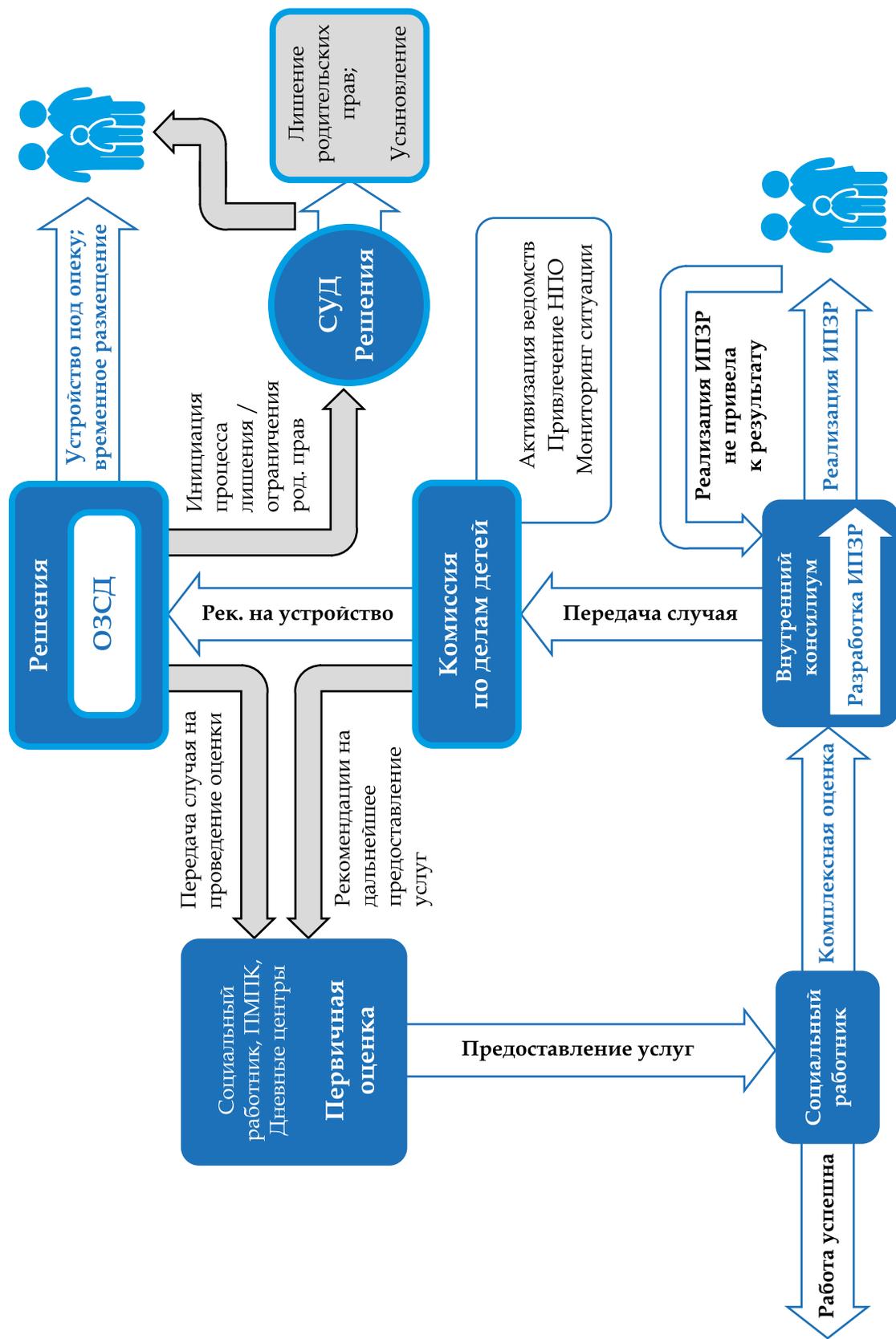


Рис. 3.2. Место оценки потребностей в процессе ведения случая с ребёнком

Какой инструментарий целесообразно использовать в процессе Комплексной оценки потребности ребёнка и его семьи?

Дополнительный диагностический инструментарий следует применять в зависимости от ситуации и с учетом готовности специалиста по социальной работе и членов семьи работать с предложенными методиками. Каждая из методик является актуальной на различных этапах оценки. К проведению некоторых из них целесообразно привлекать психолога.

Ориентировочные вопросы, которые могут быть использованы специалистом в процессе оценки потребностей ребёнка и способности родителей их удовлетворять. Предложенные в дополнении 2 вопросы помогут специалисту наладить общение с ребёнком и его родителями. Вопросы являются универсальными и структурированы в соответствии с потребностями ребёнка и способностью родителей их удовлетворять. Перед визитом в семью важно пересмотреть показатели возрастного развития ребёнка и отобрать вопросы, актуальные для его возраста и возраста его родителей.

Ориентировочные вопросы, которые могут быть использованы специалистом в процессе осуществления оценки влияния факторов семьи и среды. На собранные в дополнении 3 вопросы стоит опираться при построении разговора с ребёнком, родителями для поиска информации о факторах семьи и среды.

Самооценка качества жизни. Используется на различных этапах работы с семьей для мониторинга динамики изменений. Методика дает возможность по семибальной шкале определить самоощущение согласно отдельным параметрам жизнедеятельности, проблемные зоны, желаемые изменения. К применению методики стоит привлекать психолога (дополнение 4).

Карта социальных связей. Позволяет получить информацию о значимых людях в жизни ребёнка или его родителей. Методика обеспечивает комплексную информацию о социальном окружении ребёнка и членов его семьи, позволяет определить субъектов, осуществляющих положительное/отрицательное влияние на ребёнка или его семью (дополнение 5).

Генограмма. Генограмма помогает собрать, структурировать и зафиксировать информацию о внутрисемейных отношениях в трех-четырёх поколениях. Эта методика может быть применена для сбора информации по показателю «История семьи» в компоненте «Факторы семьи и среды». Генограмму используют в работе как с детьми, так и со взрослыми. Применяет методику специалист по социальной работе или другой специалист, обученный работе с ней (дополнение 6).

«Карта желаний». Методика помогает клиенту осознать и сформулировать свои актуальные цели. Целесообразно применять в работе как с детьми, так и со взрослыми для оценки потребности в самосознании, а особенно перед разработкой плана социального сопровождения. К применению методики стоит привлекать психолога (дополнение 7).

«Линия жизни». Методика позволяет проанализировать желаемое будущее клиента. Применима в работе как с ребёнком, так и с его родителями (дополнение 8).

«Моя занятость и распределение времени». Методика дает возможность совмест-

но с ребёнком или кем-то из родителей проанализировать, чем занимаются члены семьи в течение дня, сколько времени тратят на ту или иную деятельность. Важно акцентировать, сколько времени родители выделяют на непосредственное общение с ребёнком. Приложение полезно использовать для сбора информации по показателю «Занятость» в компоненте «Факторы семьи и среды» (дополнение 9).

«Источники доходов и расходы». Эта методика предусматривает совместный с членами семьи анализ семейного бюджета, источников доходов и эффективности их использования, в частности на нужды ребёнка. Результаты можно использовать для поиска путей преодоления трудных жизненных ситуаций. Приложение будет полезным также при сборе информации относительно показателя «Доходы» в компоненте «Факторы семьи и среды» и при разработке плана социального сопровождения (дополнение 10).

Что такое договор о предоставлении социальных услуг и что такое индивидуальный план защиты ребёнка и поддержки его семьи?

По результатам проведения комплексной оценки заключается договор о предоставлении социальных услуг. Заключение договора осуществляется при участии членов семьи.

Типовая форма договора утверждается центральным органом исполнительной власти, обеспечивающим формирование государственной политики в сфере социальной защиты населения.

Приложением к договору является индивидуальный план работы с клиентом (получателем социальных услуг).

Договор и план могут предусматривать оказание следующих типов услуг:

- первичных на уровне сообщества;
- специализированных в биологической семье ребёнка либо в приёмной семье, в дневных центрах или центрах временного размещения;
- направление на получение высокоспециализированных услуг.

Внимание!

Изначально, оценивая ситуацию и планируя поддержку, ребёнка необходимо рассматривать в контексте семьи, видеть не только недостатки, но и сильные стороны, ресурсы семьи и её окружения. Основные усилия необходимо направлять на формирование (возрождение, усиление) способности родителей воспитывать своего ребёнка/детей. Наличие отдельных инструментов в процессе оценивания ребёнка и семьи, выводов и заключений отдельно для ребёнка и семьи, отдельных планов социальной поддержки приводит к чрезмерному вмешательству в институт семьи, уменьшает роль и ответственность родителей за воспитание и содержание ребёнка.

В индивидуальном плане защиты ребёнка и поддержки семьи на основании заключения оценки потребностей, которая устанавливает ключевые проблемы, определяются цели защиты ребёнка или поддержки семьи. Услуги и мероприятия защиты или поддержки определяются в соответствии с результатами, которых планируется достичь. Динамика/ прогресс в достижении цели определяется путем мониторинга и периодического пересмотра плана.



Примерный макет индивидуального плана подан в дополнении 12.

Как организовать успешное взаимодействие с ребёнком и его семьей в процессе ведения случая?

Успех предоставления социальных услуг в значительной мере зависит от эффективного взаимодействия специалиста по социальной работе/ социального работника, других специалистов с семьей и ребёнком.

Участие ребёнка в мероприятиях по ведению случая согласуется с его родителями/ законными представителями. Формы и методы такого участия должны соответствовать возрасту, полу, состоянию здоровья, особенностям развития, жизненному

опыту, семейным и социальным связям, этнической, культурной и религиозной принадлежности ребёнка.

Внимание!

Специалист по социальной работе/социальный работник на всех этапах ведения случая должен поддерживать связь с ребёнком, в первую очередь заботясь о его безопасности.

Специалист активно сотрудничает с каждым ребёнком определенного возраста во время Комплексной оценки. Он привлекает его к анализу причин ТЖС, мотивирует к конструктивному взаимодействию, вдохновляет на самостоятельные действия, способствует повышению самооценки и учитывает его мнение при поиске путей преодоления ТЖС.

Специалист также мотивирует членов семьи к активному участию в мероприятиях по оценке, объясняет процедуру оценивания.

Ребёнок, если он достиг такого возраста, может высказать свое мнение, родители или лица, их заменяющие, в обязательном порядке должны быть ознакомлены с результатами оценки.

На этапе оказания услуг специалист по социальной работе стимулирует получателя услуг к решению его проблем. Он разрабатывает график встреч, информирует о других организациях, предоставляющих необходимые услуги, обеспечивая право получателя на выбор.

Членов семьи необходимо привлекать к участию в заседаниях междисциплинарной команды, в частности относительно пересмотра плана, оценки качества предоставляемых услуг и т. п.

В процессе социального сопровождения необходимо стремиться, чтобы получатель услуг самостоятельно обращался за услугами по плану, а специалист по социальной работе при этом консультировал и обучал, поддерживал и поощрял, развивал поведенческие навыки получателя услуг, помогал ему в социальной адаптации, защищал его права и интересы.

Какие основания для прекращения предоставления социальных услуг семьям с детьми и что такое мониторинг и оценка эффективности социальных услуг?

Основанием для прекращения предоставления социальных услуг семье с ребёнком являются:

1. Преодоление или минимизация трудной жизненной ситуации;
2. Отказ от получения социальных услуг, если это не угрожает жизни и здоровью ребёнка;

3. Окончание срока действия договора о предоставлении социальных услуг и выполнения индивидуального плана;
4. Изменение места жительства семьи с детьми;
5. Невыполнение требований договора, подтвержденное письменными предупреждениями о возможности отказа в предоставлении социальных услуг;
6. Ликвидация поставщика социальных услуг и другое.

О прекращении или ограничении предоставления социальных услуг с указанием причины поставщик социальных услуг должен проинформировать семью с детьми, территориальное подразделение или орган местного самоуправления письменно.

Для обеспечения соответствия социальных услуг потребностям детей и их семей, а также государственным минимальным стандартам, проводятся мониторинг предоставления социальных услуг и оценка их эффективности.

Мониторинг проводится Уполномоченным органом в сфере предоставления социальных услуг, способствуют мониторингу поставщики социальных услуг; оценку эффективности социальных услуг проводят поставщики социальных услуг.

Оценка эффективности социальных услуг – это процесс анализа данных, информации, позволяющие определить эффективность и результативность социальных услуг в предотвращении, преодолении и минимизации негативных последствий трудной жизненной ситуации.

Мониторинг и оценка осуществляются по определенной методике, утвержденной центральным органом исполнительной власти, обеспечивающим формирование государственной политики в сфере социальной защиты населения.

Результаты мониторинга и оценки должны обнародоваться.

Какой порядок организации приёмной семьи и устройства ребёнка в такую семью?

Граждане, желающие стать приёмными родителями в КР и взять на воспитание детей, обращаются в территориальное подразделение по месту своего проживания, где могут получить консультацию, а также подают заявление о желании создать приёмную семью. Но чтобы стать приёмными родителями, одного желания недостаточно. Кандидаты в приёмные родители проходят предварительный отбор для выяснения мотивации, всестороннюю оценку жилищно-бытовых условий, а также обязательное обучение.

Только после успешного прохождения всех этапов уполномоченный орган по защите семей и детей (РГУСР) рекомендует подписать Договор с кандидатами на создание приёмной семьи. Условия Договора в отношении каждого передаваемого в семью ребёнка начинают действовать с момента передачи ребёнка по Акту (акт подписывают ответственный специалист РГУСР, сопровождающий ПС, ответственный специалист исполнительного органа местного самоуправления и приёмные родители).

Устройство ребёнка (детей) в приёмную семью осуществляется с учетом наилучших интересов ребёнка. Родные братья, сестры, дети, которые ранее воспитывались

в одной семье (сводные братья, сестры, дети, которые ранее пребывали под опекой), передаются на воспитание в одну приёмную семью, за исключением случаев, когда они не могут жить и воспитываться вместе по состоянию здоровья, пережили травматичные события из-за жестокого обращения брата, сестры, а также по причине других обстоятельств, не отвечающих наилучшим интересам ребёнка.

В приёмную семью не могут одновременно устраиваться дети из разных семей, если известно, что у них или у одного из них есть братья, сестры, нуждающиеся в семейном устройстве.

Устройство детей на долгосрочный период осуществляется в случае невозможности их передачи на усыновление или под опеку (попечительство). При этом возраст приёмных родителей не должен превышать 65 лет (хотя бы одного из приёмных родителей) на период достижения 18 лет приёмным ребёнком (детьми).

Устройство ребёнка, не достигшего трех лет, на воспитание в приёмную семью допускается в случае полной трудовой занятости приёмного родителя.

Подбор приёмной семьи для устройства ребёнка осуществляется территориальным подразделением по защите детей (ТПЗД) на основании результатов оценки потребностей ребёнка, а также с учетом территориальной близости нуждающегося в устройстве ребёнка.

Оценку потребностей ребёнка проводит ответственный сотрудник территориального подразделения по защите детей совместно с социальным работником территориального подразделения, а также к проведению оценки привлекается участковый семейный врач, представитель исполнительного органа местного самоуправления по месту жительства (пребывания) ребёнка. При этом:

- участковый семейный врач (участковый педиатр) осуществляют медицинский осмотр ребёнка, при необходимости проводят дополнительное обследование, организует предоставление медицинских услуг, готовит письменное заключение о состоянии здоровья ребёнка, его физическом развитии, рекомендации относительно ухода;
- в случае посещения ребёнком дошкольного/школьного учебного заведения, его руководитель выдает заключение об образовательном уровне ребёнка, особенностях его развития и поведения, рекомендации относительно ухода и воспитания ребёнка.

Оценка потребностей ребёнка осуществляется в течение 10 календарных дней в период подготовки ребёнка к устройству в приёмную семью.

Перед принятием решения об устройстве в приёмную семью ребёнка, достигшего 10 лет, территориальное подразделение в обязательном порядке организует проведение с ним консультаций, предоставляет ребёнку информацию о приёмной семье, по желанию ребёнка проводит предварительное знакомство с будущими приёмными родителями, письменно фиксирует согласие ребёнка воспитываться в предложенной приёмной семье. В случае несогласия, территориальное подразделение по защите детей обязано предложить ребёнку другую приёмную семью.

Что предусматривает социальное сопровождение приёмной семьи?

Социальное сопровождение приёмной семьи обязано осуществлять территориальное подразделение по защите детей. Сопровождение предусматривает закрепление за семьей ответственного сотрудника или заключение договора с негосударственной некоммерческой организацией на предоставление комплекса услуг, направленных на создание надлежащих условий для ухода и воспитания приёмного ребёнка/детей, функционирования приёмной семьи,

Ответственный сотрудник территориального подразделения по защите детей или негосударственной некоммерческой организации в процессе социального сопровождения:

- посещает ребёнка в соответствии с его потребностями, но не менее одного раза в месяц при краткосрочном устройстве и не менее одного раза в три месяца - при среднесрочном и долгосрочном устройстве;
- отслеживает и фиксирует результаты выполнения Индивидуального плана, а в случае необходимости инициирует внесение в него изменений и дополнений;
- общается с ребёнком, интересуется его состоянием, информирует о правах, планах;
- проводит консультации с приёмными родителями и специалистами, участвующими в процессе воспитания (заботы) ребёнка.

Ответственный сотрудник территориального подразделения по защите детей или негосударственной некоммерческой организации обязан своевременно выявлять случаи или угрозы физического, сексуального, психологического насилия. При необходимости - незамедлительно информировать правоохранительные органы и организовывать экстренное изъятие ребёнка/детей из приёмной семьи.

В течение первых 10 дней пребывания ребёнка в приёмной семье ответственным сотрудником территориального подразделения по защите детей разрабатывается Индивидуальный план.

В разработке проекта плана учитывается мнение приёмных родителей, представителя исполнительного органа местного самоуправления, а также, по возможности, отца, матери ребёнка, если они не лишены родительских прав.

Индивидуальный план определяет цели, задачи, ожидаемые результаты пребывания в приёмной семье конкретного ребёнка, основные мероприятия относительно его ухода и воспитания, поддержания контактов с его биологическими родителями, родственниками, в случае если это не противоречит интересам ребёнка (решение суда), а также ориентировочные сроки пребывания ребёнка в приёмной семье. План утверждается руководителем территориального подразделения.

Территориальное подразделение по защите детей проводит также мониторинг выполнения Индивидуального плана, пересмотр которого осуществляется в сроки, определенные планом, но не реже одного раза в 10 дней в первый месяц пребывания ребёнка в приёмной семье, через каждый месяц в первое полугодие пребывания ребёнка в приёмной семье, затем – два раза в год.

Один раз в год территориальное подразделение проводит оценку работы приёмных родителей для подтверждения их статуса. Оценка проводится на основании информации, предоставляемой ответственным сотрудником территориального подразделения или неправительственной организации, которая осуществляет социальное сопровождение семьи, социальным работником, воспитателем дошкольного учебного заведения или классным руководителем общеобразовательного учебного заведения, в котором обучается ребёнок, участковым врачом-педиатром и участковым инспектором органа внутренних дел. Для проведения ежегодной оценки работы приёмных родителей территориальное подразделение в рамках государственного социального заказа может привлекать независимых экспертов на договорной основе.

Что такое технологии социальной работы?

В научной литературе существует много концепций и определений технологий социальной работы. Такие технологии являются разновидностью социальных технологий, для которых характерны следующие черты:

- универсальность (возможность применения на различных по специфике объектах, для решения подобных или часто возникающих задач);
- конструктивность (нацеленность на решение конкретных проблем проверенными и обоснованными способами);
- результативность (ориентация на конечный проверяемый результат);
- оперативность (возможность реализовать технологию в оптимальные сроки);
- относительная простота (наличие промежуточных этапов и операций, доступность для специалиста определенной квалификации);
- надежность (наличие некоторого запаса прочности, механизма, который дублируется);
- гибкость (способность к адаптации в изменяющихся условиях).

Сущность социальной технологии (промышленной, технологии социальной работы или социально-педагогической технологии) заключается в четкой алгоритмизации деятельности, определении и последовательном выполнении намеченных этапов (операций, шагов), направленных на достижение определенной цели.

Как и социальная, технология социальной работы имеет свою структуру, состоящую из определенных элементов: определение цели, выбор соответствующего решения, организация социального действия, анализ результатов.

Структура технологии характеризуется наличием заданного алгоритма (системы последовательных действий, операций в ходе решения задач, достижение конкретного результата); определенного стандарта деятельности (предложенных процедур, действий); содержания и логики решения конкретной задачи.

Социальные технологии позволяют решать весь спектр задач социальной работы (диагностика, социальная профилактика, социальная адаптация, социальная реабилитация, опека, защита и т. д.). Примерами технологий социальной работы являются: ведение случая, социальное сопровождение, оценка потребностей ребёнка

и его семьи, реинтеграция выпускника интернатного учреждения, технология мониторинга социальных услуг и т. п.

Выбор технологии социальной работы зависит от ключевой проблемы, потребностей, а также бытовых, материальных, социальных и других условий, в которых пребывает клиент (например, технология социальной реабилитации подростка-инвалида будет различной в зависимости от проживания подростка: дома или в условиях специализированного заведения). Кроме того, существуют социальные и социально-педагогические технологии, направленные на создание условий для положительной адаптации, творческого развития, самореализации личности, оказавшейся в неблагоприятных условиях социализации.

При разработке технологий социальной работы и их реализации учитываются многие факторы:

- личные качества клиента;
- особенность социальной ситуации, что в одних случаях требует применения конкретной технологии, а в других – комплексного использования всех известных способов, приёмов, методик;
- ориентация на отношения «субъект-субъект»;
- профессионализм социального работника.

Социальный работник, в зависимости от того, какую технологию он применяет, выбирает соответствующие методы, формы организации своей деятельности, определенные средства и приёмы работы.

Какие формы и методы используются в социальной работе с семьями с детьми?

Формы социальной работы – способы организации взаимодействия социального работника/специалиста по социальной работе с получателями социальных услуг, направленные на создание условий для решения соответствующих профессиональных задач оказания социальной помощи и поддержки.

В практике социальной работы используют много различных форм, которые классифицируют:

1. По количеству участников:

- индивидуальные (телефонные разговоры, визит в семью, встреча, собеседование, консультация);
- групповые (групповая беседа, дискуссия, диспут, тренинг, группа взаимопомощи, конкурс);
- массовые (акция, спортивный праздник, день-праздник, неделя семьи, фестиваль и т. д.);

2. По доминирующим средствам воздействия:

- вербальные (лекции, беседы, диспуты);

- практические (аукционы, тренинги, ярмарки услуг и т. п.);
- наглядные (газеты, плакаты, социальная реклама, показ видеофильмов и т. д.).

Методы социальной работы – совокупность приёмов и способов, используемых для стимулирования и развития потенциальных возможностей личности, конструктивной деятельности, направленной на изменение трудной жизненной ситуации или решение проблем получателя социальных услуг, достижение профессиональных целей социального работника/специалиста по социальной работе.

Для решения профессиональных задач в своей практической деятельности специалисты по социальной работе могут использовать различные методы, которые появились и получили развитие в пределах наук о человеке, в частности педагогики, психологии, социологии, собственно социальной работы.

Педагогические методы, в основном, являются разновидностями воспитательных методов. Это методы формирования сознания (убеждения, внушения, метод примера); методы организации деятельности (упражнения, тренировки, поручения); методы стимулирования деятельности (поощрение, одобрение, положительное и отрицательное подкрепление, соревнования), методы самовоспитания (самоанализ, самоконтроль).

Психологические методы в социальной работе применяют с целью диагностики особенностей индивида. Это методы психодиагностики (тесты интеллекта и способностей, рисунки и проективные тесты, личностные опросники, социометрия); психотерапевтические методы (психодрама, социодрама, игровая терапия, психо-социальная терапия, семейная психотерапия, поведенческая терапия); психокоррекционные методы (психогимнастика, арт-терапия, сказкотерапия); психологическое консультирование.

Социологические методы используют чаще всего для сбора информации по отдельным общественным проблемам и определения отношения людей к ним. Преимущественно это наблюдение, методы опроса (интервью, анкетирование, фокус-группа), методы анализа документов (традиционный анализ, контент-анализ), биографический метод, экспертная оценка.

Среди **методов собственно социальной работы** выделяют: метод решения проблем (Х. Перлман), психосоциальный метод (Ф. Холлис), метод экологического подхода, метод психологического подхода (А. Ранк), кризисно ориентированный метод, рациональный метод (Г. Вегнер), метод терапии (М. Глассер) и другие.

Метод решения проблем основывается на базовом постулате психодинамической концепции, согласно которой вся человеческая жизнь является «проблемно-решающим процессом». Задача специалиста заключается в том, чтобы помочь клиенту разобраться в сложных жизненных обстоятельствах.

Основу психосоциального метода составляет выяснения причин девиантного или дезадаптивного поведения человека, создание «истории болезни клиента». Метод предусматривает комплексную диагностику «личности в ситуации» при заинтересованном участии самого получателя социальных услуг. Психосоциальный метод активно применяется в случаях осознания клиентом своих индивидуальных и социальных проблем, например проблем, связанных со здоровьем.

Метод экологического подхода предлагает улучшения взаимодействия человека и

окружающей среды на основе положительного взаимодействия. Человек и окружающая среда рассматриваются как взаимодополняющие системы.

Метод психологического подхода предполагает, что социальный работник при оказании помощи должен проявлять значительно меньше, чем психоаналитики, интереса к «детским» переживаниям получателя социальных услуг. Воля и способность к изменениям – вот те доминанты, которые лежат в основе теории и практики указанного подхода.

Кризисно ориентированный метод представляет собой комбинированный метод, использующий элементы психотерапии, практической психологии и рациональных дискуссий в социальной работе. Он применяется при таких кризисных состояниях, как тревога, чувство стыда, вины, враждебности.

Рациональный метод – альтернатива психоаналитическим моделям индивидуальной работы. Его цель заключается в изменении сознания получателя услуг. Метод применяют в тех случаях, когда клиент ищет помощи в понимании своей проблемной ситуации.

Метод терапии предусматривает, что человеку нужно чувствовать свою ценность, любовь и уважение к себе, а для этого необходимо соответствующее поведение. Цель метода состоит в том, чтобы помочь людям понять собственное поведение и взять ответственность за него.

В практике индивидуальной социальной работы используются и другие методы, в частности в случаях агрессивного поведения, сексуальных проблем, проблем наркозависимых лиц и т. д.

Внимание!

Эффективность использования того или иного метода социальной работы зависит от многих факторов, среди которых: личностные и профессиональные качества социального работника/специалиста по социальной работе, психофизиологические особенности получателя социальных услуг, характер взаимоотношений между специалистом и клиентом, сложность проблемы, подготовленность специалиста к использованию такого метода и т. д.

Важно помнить!

Ни один из методов социальной работы не является универсальным. Конечный результат деятельности специалиста по социальной работе напрямую зависит от удачно разработанной технологии/методики решения существующей проблемы и умения качественно использовать тот или иной метод работы.

Что нужно знать о консультировании?

Социальная услуга консультирования – комплекс мероприятий, осуществляемых в течение срока, необходимого для выхода из трудной жизненной ситуации и адаптации личности, семьи к новым условиям социальной среды, которые направлены на устранение/приспособление к ограничениям жизнедеятельности, поддержание социальной независимости, сохранение социальной активности личности, семьи.

Сущность консультирования заключается в оказании помощи в соответствии с потребностями личности/семьи. В частности, консультирование помогает получателю социальных услуг проанализировать свои трудные жизненные обстоятельства, обдумать пути решения проблемы.

Функции консультирования: предоставление советов и рекомендаций, поддержки для принятия решения; предоставление информации, необходимой для принятия решения.

Внимание!

Консультирование может быть профессиональным (психологическое, юридическое, медицинское и т. д.). Специалист по социальной работе осуществляет профессиональное консультирование, если имеет необходимую специальность (профиль), например «практический психолог». В противном случае он направляет получателя к соответствующему специалисту.

Выделяют следующие виды консультирования: уличное, групповое, дистанционное, индивидуальное, информационно-мотивационное, краткосрочное, кризисное, семейное и т. п., а также разовое консультирование, консультирование средней длительности, длительное консультирование.

Разовое консультирование – консультирование, которое проводится в случаях, когда более длительная работа с лицом, семьей по каким-то причинам оказывается нецелесообразной или невозможной. Продолжительность консультации – 45-60 минут.

Консультирование средней длительности – консультирование (вид психологической помощи), которое осуществляется в течение 10-15 встреч и предусматривает психокоррекционную работу с получателем социальной услуги для устранения недостатков в развитии личности и создания условий для полноценного её становления.

Длительное консультирование – консультирование, ориентированное на личностные изменения получателя социальной услуги; оно предусматривает глубокую психотерапевтическую работу с получателем социальной услуги; осуществляется в течение года.

Как консультант, специалист по социальной работе может давать рекомендации родителям, детям по разным социально-педагогическим вопросам, взрослым членам сообщества об имеющихся социальных услугах, другим специалистам по вопросам функционирования социальных служб, деятельности специалиста по социальной работе.

В восприятии информации во время консультирования существуют барьеры: физические, социально-психологические, личностные. Чаще всего барьерами могут стать: непригодные помещения, отвлечение специалиста (телефонные звонки, вызовы руководства и т. д.), собственные действия (периодические взгляды на компьютер и т. д.), сосредоточение на других вещах (одежде и внешности клиента), сенсорные и интеллектуальные ограничения (например, плохой слух), обсуждение информации с другими людьми, которые не всегда бывают компетентными. Такие барьеры могут привести к искажению информации и потере её первоначального значения.

Наиболее эффективным является индивидуальное информационно-мотивационное консультирование. Оно проводится при ведении случая, при социальном сопровождении. Цель информационно-мотивационного консультирования: помочь получателю социальных услуг изменить поведение и отказаться от действий, которые подвергают риску его здоровье и благополучие. Во время такого консультирования специалист поощряет получателя проанализировать собственные мысли, чувства, которые приводят к рискованному поведению, принять самостоятельное решение относительно необходимых изменений. Успешное овладение техникой такого консультирования предусматривает дополнительное обучение.

Важно помнить!

1. Для решения проблемы целесообразно предложить несколько вариантов (алгоритмов) действий.
2. Приёмлемый вариант действий для решения проблемы получатель социальных услуг должен выбирать самостоятельно (в процессе консультирования специалист по социальной работе не может навязывать своего понимания проблемы).
3. Следует не только давать рекомендации, но и обсуждать возможные трудности по реализации предложенных рекомендаций.
4. Нужно убедиться, что получатель правильно понял рекомендуемое.

Внимание!

Субъект, осуществляющий консультирование, может отказаться предоставлять социальную услугу её потенциальному получателю, если для такой услуги не хватает ресурсов (нехватка квалифицированных специалистов, материальной базы, свободных мест у субъекта, который оказывает социальную услугу, наличие у получателя социальной услуги расстройства психики и/или поведения, состояния острого алкогольного и/или наркотического опьянения, признаков острого заболевания). Отказ должен сопровождаться объяснением причин и справочной информацией (при наличии) о возможности получить такую социальную услугу у другого субъекта.

Что такое представительство интересов и какие особенности этого процесса?

Представительство (advocacy) – активная деятельность от имени другого человека или группы людей для обеспечения необходимых услуг, гарантий, законных прав клиентов, или и то и другое вместе.

Буквальный перевод этого слова с англ. advocacy – представление и отстаивание интересов, то есть комплекс мероприятий отдельных лиц или организаций с целью влияния на изменение решений.

Социальная услуга представительства интересов – комплекс мероприятий по оказанию помощи лицам, отдельным социальным группам, которые находятся в трудных жизненных ситуациях и нуждаются в помощи, в течение срока, необходимого для преодоления таких обстоятельств.

К сведению!

Представительство – правоотношение, при котором одна сторона (представитель) обязана или имеет право осуществлять сделку от имени другой стороны, которую она представляет. Представительство возникает на основании соглашения, закона или по другим основаниям, установленным актами гражданского законодательства.

Ч. Гроссер (организатор социальной работы по месту жительства, США) в 60-х годах XX века одним из первых предложил социальным работникам выступать в роли защитника прав клиентов. Начиная с 1960 года, программы представительства пациентов были введены в больницах США.

Представительство интересов по своей сути является процессом, ориентированным на достижение определенных целей, а потому играет важную роль в восстановлении социальной справедливости, обеспечении политических и гражданских свобод, предоставлении права голоса и тому подобное. Этот процесс выражает возможность отдельных лиц, определенной организации или общества в целом участвовать в формировании государственной политики, проведении изменений политического курса.

В зависимости от целей процесс представительства может быть направлен как на решение отдельных вопросов (например, защита имущественных прав выпускников интернатов), так и на широкую проблему трансформации и укрепления демократических институтов в общем смысле (например, лоббирование реформ в системе охраны детства).

Содержание представительства интересов предусматривает:

1. Для детей, находящихся в трудных жизненных ситуациях и тех, кто устроены в учреждения социальной защиты детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки, приёмных семей, семей опекунов, попечителей:
 - ведение переговоров от имени получателя социальных услуг;
 - помощь в розыске родных и близких, восстановлении родственных и социальных связей;

- содействие в обеспечении доступа к ресурсам и услугам по месту жительства/пребывания, установлении связей со специалистами других служб, организаций, предприятий, органов, учреждений и т. п.;
2. Для семей, лиц из числа национальных меньшинств:
 - ведение переговоров от имени получателя социальных услуг;
 - помощь в оформлении или восстановлении документов;
 - содействие в регистрации места жительства или пребывания;
 - помощь в розыске родных и близких, восстановлении родственных и социальных связей;
 - содействие в обеспечении доступа к ресурсам и услугам по месту жительства/пребывания, установлении связей со специалистами других служб, организаций, предприятий, органов, учреждений и т. п.;
 3. Для лиц, семей, находящихся в трудных жизненных ситуациях, лиц, пострадавших от насилия в семье:
 - ведение переговоров от имени получателя социальных услуг;
 - помощь в оформлении или восстановлении документов;
 - помощь в розыске родных и близких, восстановлении родственных и социальных связей;
 - содействие в обеспечении доступа к ресурсам и услугам по месту жительства/пребывания, установлении связей со специалистами других служб, организаций, предприятий, органов, учреждений и т. п.

Содержание и объем представительства интересов определяются в зависимости от индивидуальной потребности получателя этой социальной услуги.

Если получателем социальной услуги является ребёнок, который находится в трудной жизненной ситуации, содержание и объем этой социальной услуги отражаются в индивидуальном плане его защиты.

Стратегии представительства: переговоры, судебные иски, проведение публичных акций, исследование, создание групп и коалиций, обращение к СМИ, проведение информационных кампаний и др.

Не существует универсальной модели представительства интересов. Стратегия формируется в соответствии с потребностями получателя социальных услуг.

В практике представительства интересов различают три подхода:

1. Представление и отстаивание интересов тех, кто находится в трудных жизненных ситуациях.
2. Представление и отстаивание интересов вместе с теми, кто находится в трудных жизненных ситуациях.
3. Представление и отстаивание интересов теми, кто находится в трудных жизненных ситуациях.

Характеристика этих подходов, их преимущества и недостатки приведены в таблице ниже.

К представительству интересов клиента специалист по социальной работе может привлекать других специалистов, в том числе психологов, социальных педагогов, юрисконсультов. Программа представительства считается эффективной, если благодаря ей удалось создать сеть из организаций или/и отдельных лиц, которые плодотворно сотрудничают для решения проблем клиента.

Таблица 3.1.

Подходы к представительству и отстаиванию интересов¹⁴

<i>Подход</i>	Представительство и отстаивание интересов тех, кто находится в трудных жизненных ситуациях	Представительство и отстаивание интересов вместе с теми, кто находится в трудных жизненных ситуациях	Представительство и отстаивание интересов теми, кто находится в трудных жизненных ситуациях
<i>Кем осуществляется</i>	Профессионалы, неправительственные организации, представители религии	Профессионалы, неправительственные организации, представители религии, представители местного сообщества	Представители местного сообщества, отдельные лица
<i>Основные задачи</i>	Изменения в законодательстве, политике практике	Расширение доступа к принятию решений Изменения в законодательстве, политике, практике Развитие умений по представительству интересов теми, для кого осуществляется кампания	Осознание возможностей отстаивать интересы, развитие способностей правозащитной деятельности
<i>Преимущества</i>	Быстрый доступ к лицам, которые принимают решения Широкий доступ к информации	Упрощенный доступ к лицам, которые принимают решения Развитие умений и навыков представительства и защиты интересов	Повышение уверенности клиентов в собственных силах Сообщество/отдельное лицо видят в себе качества носителя изменений
<i>Недостатки</i>	Риск неусиления способностей к действиям местных сообществ Снижение инициативы, самостоятельности клиентов	Потребность постоянно достигать договоренности, компромисса в способах и методах действий между всеми сторонами	Ограниченный доступ к ресурсам и информации Риск мести Отсутствие организаторских и других умений

¹⁴ Разработано на основании материалов: Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навч.-метод.комплекс / Авт.-упор.: І.Д.Зверева, Ж.В.Петрочко, В. Кузьмінський, З. Кияниця та ін. – К.: Фенікс, 2007. – 528 с. – С. 48.

Что такое индивидуальное и коллективное представительство интересов?

Выделяют две основные формы представительства интересов: 1) индивидуальное; 2) коллективное/групповое.

Чаще всего специалист по социальной работе осуществляет индивидуальное представительство. Такое представительство имеет шесть этапов:

1. Представление проблемы (выяснение видения проблемы клиентом);
2. Сбор информации (получение дополнительной информации, оценка потребностей);
3. Исследование прав получателя социальных услуг (изучение законодательства и нормативно-правовых документов, уточнение возможностей получателя, дающих право на получение определенных социальных гарантий, и т. п.);
4. Интерпретация информации и согласование с получателем плана действий (обсуждение собранной информации, определение стратегии и тактики действий, совместное планирование);
5. Попытки достичь договоренностей (проведение переговоров во время встречи или телефонного разговора с другой стороной);
6. Применение формальных механизмов (написание официальных обращений, писем, подача исков в суд, обеспечения клиенту доступа к услугам профессионального юриста и т. п.).

Важными навыками социального работника для успешного осуществления индивидуального представительства являются: анализ нормативно-правовых актов; получение или оформление необходимых документов; уверенное и твердое отстаивание собственного мнения; ведение переговоров; преодоление конфликтов и др.

Однако все большее распространение получает коллективное представительство интересов клиентов. Оно осуществляется на четырех уровнях: локальном; региональном; национальном; международном.

Коллективное представительство начинается тогда, когда вопрос или проблема волнует не одного человека, а определенную группу, общество. Например, вопрос отсутствия освещения на улицах города вечером является важным для всех жителей этого города, и его решение сделает их жизнь безопаснее.

Основными стратегиями коллективного представительства интересов являются: сотрудничество, кампания и конфронтация. Особый интерес для социальных работников представляют такие формы, как сотрудничество и кампания.

Сотрудничество предусматривает рабочие отношения, когда две системы договариваются о том, что изменения должны произойти. Сотрудничество опирается на осуществление изменений и развитие потенциала.

Кампанию используют в случае, когда тех, на кого направлены действия, нужно убеждать в важности изменений. Она охватывает обучение, убеждение и лоббирование, обращение к СМИ.

При выборе стратегии коллективного представительства нужно определить фокус изменений, которых хотелось бы достичь. Им может быть: политика, программа,

проект, персонал, практика социальной работы и др.

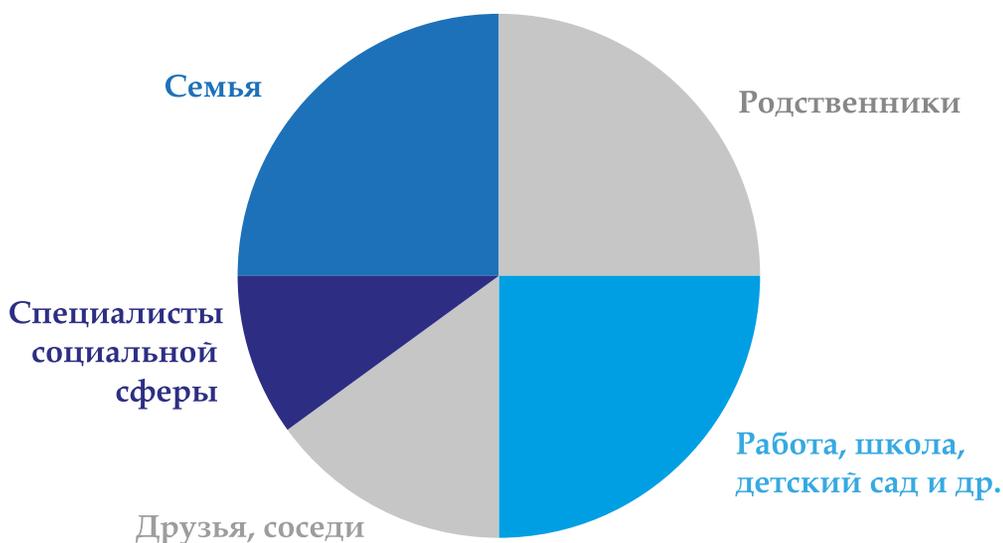
Особенно важное значение приобретает проведение кампании по представлению и отстаиванию интересов детей, особенно тех, кто оказался в сложных жизненных ситуациях. В связи с экономической зависимостью детей, их правовым статусом, представление и отстаивание интересов подрастающих личностей открывает перед ними определенные возможности, обеспечивает им доступ к услугам, на которые дети имеют право как граждане.

Проведение кампании по представлению и отстаиванию интересов детей уязвимых групп требует мобилизации и координации усилий, привлечения различных людей к участию в её мероприятиях, регулярного просмотра достигнутого и, при необходимости, коррекции планов.

Что нужно знать специалисту о составлении карты социальных контактов, семейном групповом совещании, медиации?

Карта социальных контактов – одна из составляющих сетевой работы, инструмент глубокого изучения социального окружения ребёнка.

Карта социальных контактов позволяет упорядочить всю полученную специалистом по социальной работе информацию о социальном окружении ребёнка/семьи. Её изображают в виде рисунка, с помощью которого передают размер сети, дистанцию между людьми, группы внутри сети социальных контактов.



Секторы сетевой карты: семья, родственники, друзья, соседи, организации, специалисты, работа, школа, дошкольное учебное заведение (детский сад).

Сетевая карта составляется в несколько этапов. Определяют значимых для ребёнка людей и размещают их вокруг него в соответствии с уровнем привязанности. Прямыми линиями соединяют лиц, находящихся в определенных связях. Графическими

символами обозначают пол представителей окружения ребёнка, сущность связей (конфликты, развод, дружба и т. п.), динамику развития отношений.

К сведению!

Ребёнок соответствующего возраста, если есть такая возможность, должен самостоятельно составлять свою сетевую карту. Однако, в случае необходимости, специалист по социальной работе/социальный работник может помочь ему сделать необходимые изображения.

Сетевая карта помогает ответить на ряд вопросов: «Что хочет изменить клиент? Как это сделать? Как специалист по социальной работе может поддержать получателя услуг, чтобы помочь ему достичь желаемых изменений?». Именно поэтому сетевая карта является хорошим инструментом мониторинга состояния человека.

Заполнение сетевой карты впоследствии превращает её в «карту надежд», которая дает ответ на вопрос: «Что изменилось в состоянии получателя услуг, в его отношениях с некоторыми людьми? Каких изменений он хочет?».

Целесообразно говорить о положительном, нейтральном и отрицательном социальном окружении ребёнка/его семьи. Именно положительное социальное окружение семьи с детьми называют социальной сетью семьи.

Чтобы эффективно планировать работу с семьей, нужно знать структуру её социальной сети (кто входит в социальную сеть – какие именно люди и организации), определить её объем (сколько людей, организаций входят в социальную сеть).

Внимание!

Объем социальной сети не является существенной характеристикой состояния получателя услуг (мало – это не всегда плохо).

Организации и людей, которые положительно влияют на семью с детьми, называют системами поддержки. Такие системы могут быть формальными и естественными. К формальным относятся учреждения здравоохранения, школы, внешкольные учебные заведения, спортивные, религиозные объединения, клубы и т. п., к естественным – родственники, друзья, соседи. Формальные системы поддержки планируются и создаются обществом, естественные складываются стихийно. Эти системы взаимодополняют друг друга.

При планировании работы с семьей, детьми, выбирая целесообразные социальные услуги, важно проанализировать формы социальной поддержки семьи: информационную, эмоциональную, материальную. Для этого членам семьи, которая оказалась в трудной жизненной ситуации, предлагается определить конкретных лиц, входящих в круг формальной и естественной систем их поддержки. Таких людей можно обозначить определенным знаком, в центре которого записывается имя лица или его должность, профессия: например, представителей формальной системы можно обозначить Δ, естественной – О. Отдельно обсуждается, какая социальная поддержка семьи осуществляется каждой конкретной личностью. Форму социаль-

ной поддержки тоже обозначаем соответствующим знаком: например, информационная ≈; эмоциональная ≠; материальная ◇.

Анализируя социальную сеть, нужно принимать во внимание частоту контактов с семьей конкретного представителя той или иной системы поддержки. Отмечается интенсивность общения, взаимодействия (1 раз в день, 1-2 раза в неделю, 1-2 раза в месяц, редко).

Объединив основные элементы социальной сети, получим полную картину сети семьи – таблицу «Социальная сеть семьи с детьми»:

Таблица 3.2.

Социальная сеть семьи с детьми

Система социальной поддержки	Формы социальной поддержки	Влияние ¹⁵		
		Позитивное	Нейтральное	Негативное
Естественная	Информационная			
	Материальная			
	Эмоциональная			
Формальная	Информационная			
	Материальная			
	Эмоциональная			

В таблицу специалист по социальной работе совместно с членами семьи вносит информацию (по желанию, с помощью избранных отметок) в отношении лиц, входящих в социальное окружение семьи.

Важно помнить!

Семье надо объяснить, что социальную сеть нельзя создать раз и навсегда. В связи с этим следует привлекать к своей сети других людей, налаживать новые связи, что позволит улучшить жизненные обстоятельства.

Целью **сетевой встречи** является привлечение семей с детьми, находящихся в трудных жизненных ситуациях, к решению определенной проблемы совместно со специалистами социальной сферы. Обращение к ближайшему окружению (друзьям, родственникам, соседям, учителям и т. д.) в сложной ситуации должно стать естественной реакцией семьи, которая хочет преодолеть жизненные невзгоды.

Участие в сетевой встрече также принимают: координатор (человек, который мобилизует людей на сетевую встречу), ведущий, помощник ведущего.

На координатора возлагаются функции подготовки к сетевой встрече: приглашение участников, выбор места проведения, организация рабочего пространства непосредственно перед встречей (подготовка помещения, материалов и организация чаепития). Координатор сетевой встречи также отслеживает выполнение принятых

¹⁵ В этой графе записываются имена, названия организаций или используются условные знаки.

решений, соблюдение определенных сроков и, если возникает задержка с решением проблемы, собирает следующую сетевую встречу.

Ведущий отвечает за процесс развития встречи, ему помогает помощник.

Если дело касается ребёнка, его также приглашают на сетевую встречу. Важно встретиться с ребёнком накануне, чтобы обсудить, кого из важных для него людей стоит пригласить. На сетевой встрече должен присутствовать взрослый, который будет представлять интересы ребёнка. Желательно, чтобы он был выбран из числа лиц, не причастных к конфликту/трудной жизненной ситуации.

Важно помнить!

Для обеспечения эмоционального баланса на встрече важно придерживаться правила: каждого человека, привлеченного к решению проблемы, нужно поддерживать.

Семейное групповое совещание (СГС) – собрание членов семьи и её окружения с целью принятия решения о путях выхода семьи из трудных жизненных ситуаций.

К сведению!

Разработка алгоритма семейного группового совещания основывается на опыте организации и проведения таких совещаний в Новой Зеландии, Нидерландах, Великобритании и других странах, в которых сохранение функционально способной и активной семьи – основная ценность государственной социальной политики.

СГС проводятся, когда есть угроза полноценному развитию и воспитанию ребёнка, когда юная личность проявляет девиантное поведение, семья обнаружила несостоятельность самостоятельно решить проблему, пребывает в кризисном состоянии.

СГС проводится по инициативе специалиста социальной службы (специалиста по социальной работе) или другого специалиста социальной сферы.

Международный опыт внедрения СГС предусматривает, что к работе с ребёнком и его семьей, оказавшейся в трудных жизненных ситуациях, приглашается независимый координатор, который прошел соответствующее обучение по организации и проведению таких совещаний.

Он собирает вместе всех заинтересованных лиц (как членов семьи, так и других представителей её социального окружения) для обсуждения в кругу проблемы и разработки плана её решения. Координатор выясняет проблему, которая сложилась; вместе с семьей решает, кого лучше позвать на встречу; связывается с приглашенными от имени семьи. Задача такого специалиста – слушать членов семьи, верить в её сильные стороны, быть настойчивым, но одновременно гибким, иметь организаторские способности, обладать умениями преодолевать, в случае необходимости, конфликтную ситуацию.

Время и место проведения СГС определяется семьей по согласованию с координатором, который до начала совещания встречается со всеми приглашенными с целью разъяснения значения совещания, его процедуры. Следует подчеркнуть, что СГС проводится только после проведения оценки потребностей ребёнка и его семьи, выяснения, что или кто именно нарушает права ребёнка, какой потенциал родителей и местного сообщества.

Особенность семейного группового совещания заключается в том, что после кратких руководств координатора за дело берется семья: она самостоятельно (без координатора, специалистов социальных служб, специалиста по социальной работе) обсуждает причины проблемы, разрабатывает и совместно согласовывает план преодоления трудных жизненных ситуаций, в первую очередь с помощью собственных ресурсов, определяет ответственных за обоснованные меры, действия. Такое составление плана по результатам совещания усиливает ответственность членов семьи за его реализацию и увеличивает шансы эффективной помощи семье, обеспечения прав ребёнка.

К сведению!

Этапы проведения семейного группового совещания:

Этап 1. Подготовительно-организационный.

Этап 2. Основной:

2.1. Приветствия и информирования участников совещания.

2.2. Обсуждение проблемы в семейном кругу и принятие решения.

2.3. Одобрение разработанного семьей плана преодоления трудной жизненной ситуации.

Этап 3. Завершающе-мониторинговый (рассылка плана всем заинтересованным сторонам, просмотр его выполнения).

В особой поддержке при проведении СГС нуждается ребёнок. Координатор помогает ему решить, кого пригласить на совещание, а в дальнейшем – выражать собственное мнение. Все специалисты, участвующие в совещании, должны быть знакомы с правами детей и предусмотреть обстоятельства, угрожающие безопасности ребёнка.

Участие ребёнка в мероприятии обязательно, ведь оно проводится ради него. В общем, любая информация, полученная от ребёнка, является полезной для эффективного планирования совещания. Соответственно, залог успеха СГС заключается в объяснении ребёнку, что такое СГС, каково его значение.

Важно выяснить организационные особенности проведения совещания, в частности кого желает пригласить ребёнок, рядом с кем хочет сидеть.

Немаловажную роль играет определение среди приглашенных на совещание значимого для ребёнка лица, готового разделять позицию юной личности. Такой человек гарантирует, что во время мероприятия мнение ребёнка будет услышано и учтено. Для поддержки на встречу, в случае необходимости, приглашается друг/подруга ребёнка.

Если ребёнок не хочет участвовать в СГС, координатор ищет другие пути, чтобы его мнение было услышано. В частности, ребёнок может написать письмо-обращение к семье или провозгласить устную речь и записать её на аудио/видеоносителе. Указанное подтверждает необходимость тщательной подготовки ребёнка к совещанию.

Внедрение семейных групповых совещаний имеет большое общественное значение, поскольку: с их помощью активизируется потенциал семьи и её социального окружения; создается возможность определить и удовлетворить потребности членов семьи; вмешательство в процессы ухода за ребёнком и его воспитания происходит от имени семьи и её социального окружения, что делает их более приемлемыми; семья остается ответственной за проблему; решение в отношении ребёнка принимаются вместе с ним; повышается статус семьи.

Современным эффективным методом социальной работы является **медиация**. Цель медиации – добровольное конфиденциальное согласие в присутствии беспристрастного, независимого медиатора путем достижения соглашения (*примирение*) по устраненной проблеме (в семье, семьей и её родственниками, ребёнком и его обидчиком и т. д.). Встреча проходит при добровольном согласии всех сторон и только тогда, когда семья признает необходимость такой встречи.

Готовит и проводит встречи специальный посредник (медиатор). Таким посредником может быть специалист по социальной работе. Посредник – не судья и не арбитр. Он не имеет права навязывать свое видение проблемы или свой вариант выхода из сложившейся ситуации. Его цель – вести встречу так, чтобы помочь сторонам достичь взаимопонимания.

Ведущий устанавливает правила (не использовать оскорбительные выражения, слушать друг друга, говорить по очереди и т. д.), соблюдение которых позволяет сохранять доброжелательную атмосферу во время процедуры примирения. С помощью техник перефразирования, активного слушания, умения работать с сильными сторонами клиента посредник способствует снижению агрессивности участников встречи и пробуждению в них сочувствия, доброжелательности.

Во время встречи сторонам предлагают сообщить свою версию случившегося и рассказать, каким образом это повлияло на дальнейшую жизнь. Каждая сторона имеет право задавать вопросы. Затем все совместно решают, что делать дальше. В случае достижения договоренностей подписывают соглашение, которое отражает дальнейшие пути устранения недоразумения.

Что такое социальный проект?

Подготовка и реализация социальных проектов является одним из направлений социальной работы, которое приобретает все большую актуальность и распространение в практической работе специалистов социальной сферы.

Социальный проект – сконструированное социальное действие или нововведение для создания, модернизации или развития определенного социального продукта.

Социальный проект имеет несколько характерных особенностей:

1. Наличие конкретной цели.

2. Ограничение во времени и пространстве (в проекте всегда есть начало и конец).
3. Реализация в определенном месте (социальном институте, сообществе, регионе и т. д.).
4. Учет конкретных условий (целью является специфическое решение проблемы на определенном уровне, в определенных условиях).

Существует много различных видов проектов

Таблица 3.3.

Типология проектов

Классификационный признак	Примеры
Характер запланированных изменений	Инновационные Поддерживающие
Сфера деятельности	Социальные Экономические Технические Смешанные
Особенности финансирования	Инвестиционные Спонсорские Бюджетные Благотворительные
Структура	Макропроекты Малые проекты Мегапроекты
Срок реализации	Короткие Средние Длительные
Масштаб	Межгосударственные Национальные Межрегиональные Региональные Локальные

Период времени с момента появления проекта до окончания его реализации называется «жизненный цикл проекта». Его можно разделить на фазы:

- оценка ситуации;
- разработка концепции проекта;
- планирование;
- реализация;

- коррекция по итогам мониторинга;
- оценка результатов и подведение итогов.

Общую схему “жизненного цикла” проекта представлено на рисунке ниже.



Рис. 3.3. Общая схема „жизненного цикла” проекта

Оценка ситуации проводится с целью анализа социальных проблем. Количество таких проблем может колебаться в диапазоне от одной до нескольких, что, в свою очередь, требует определения насущных проблем.

Разработка концепции социального проекта – разработка основных положений, представленных в определенной совокупности целей проекта и возможных путей их достижения. Обычно в концепции проекта обосновываются его актуальность, цели и задачи, содержание возможной деятельности, правовые, экономические, организационные основы, ожидаемые долгосрочные результаты.

Важно правильно сформулировать цели и задачи проекта. Цель должна быть четкой, понятной, лаконичной, достижимой в рамках проекта, обязательно связанной с выявленной социальной проблемой. Свою конкретность цель приобретает в задачах, поскольку в них определяются практические действия, которые необходимо осуществить, чтобы решить проблему.

При определении целей и задач проекта нужно избегать слов, которые характеризуют процесс деятельности (поддержать, усилить, способствовать, координировать, перестроить и т. п.). Необходимо использовать слова, указывающие на завершенность процесса (подготовить, внедрить, организовать, увеличить, изготовить, апробировать и т. п.).

Финансовое обоснование проекта должно содержать базовые расчеты необходимых средств, фиксировать их источники. При этом важно определиться, будет выплачи-

ваться заработная плата (руководителю, бухгалтеру, исполнителям, привлеченным специалистам и т. п.) или проект будет реализован на волонтерских началах. Необходимо также выяснить, понадобятся ли средства на оплату помещения, пользование телефоном, коммунальными услугами, интернетом; какое оборудование планируется применить для решения задач проекта, какие средства нужно потратить на издание печатных материалов, проведение семинаров, тренингов, обучения и т. д. Иными словами, каждый вид деятельности в рамках проекта должен быть рассчитан и соответствовать реальным ценам.

Каждый проект имеет соответствующее текстовое оформление, в котором отражаются: проблема, на решение которой направлен проект; цель и задачи проекта; описание видов деятельности, которые планируется выполнить; сроки и место реализации; прогнозируемые результаты; кадровое, финансовое и материально-техническое обеспечение проекта; смета расходов.

Что такое мониторинг и оценка социальных проектов?

Мониторинг проекта – это постоянное отслеживание хода работ, проводимых в рамках проекта, для сравнения реального состояния дел с планом реализации проекта. Результаты мониторинга дают возможность своевременно реагировать на определенные отклонения от плана.

Мониторинг имеет целью:

- определение текущих результатов работы;
- выявление проблем;
- определение проблемных зон;
- формулирование рекомендаций для дальнейшей реализации проекта.

Для осуществления мониторинга проекта необходим определенный инструментарий. Он должен быть конкретным и понятным; отвечать на главные вопросы, касающиеся реализации задач и целей проекта; соответствовать критериям, которые должны облегчить сравнимость результатов.

В инструментарий мониторинга могут входить: интервью, наблюдения, анкеты, фокус-группы. Важной составляющей мониторинга социальных проектов является периодический анализ текущей и итоговой отчетности по соответствующим схемам.

Мониторинг не является единственной процедурой, которая дает представление об особенностях реализации проекта. Кроме него, на отдельных этапах осуществления проекта также проводится **оценка** – процесс детального анализа результатов деятельности и их соотнесение с определенными запланированными критериями. По итогам оценки определяется уровень эффективности проекта для решения определенной социальной проблемы. В зависимости от того, когда проводится оценка, различают входную, текущую и итоговую оценки.

Входная оценка осуществляется на начальном этапе разработки проекта (или отдельного вида проектной деятельности), когда нужно оценить исходную ситуацию, реалистичность целей и задач, уместность и адекватность выбранных объектов, ожи-

даемых результатов. Такую оценку при реализации социальных проектов могут осуществлять для принятия решения о финансировании проекта или участия в нем.

Текущая оценка применяется, когда проект уже внедряется и, не ожидая его завершения, нужно оценить ход событий – действительно ли реальная деятельность соответствует запланированной, нужны ли какие-нибудь кардинальные изменения, дополнительные мероприятия и т. д. Она может содержать количественные (количество участников проекта, предоставленных услуг, работающих организаций и т. п.) и качественные характеристики (какие изменения во взглядах, поведении участников вызвало участие в проекте: как это использовали люди для улучшения ситуации в своей жизни, своего местного сообщества; что было ими инициировано).

Итоговая оценка – это оценка результатов, достигнутых на завершающей стадии реализации проекта. Здесь также проводится анализ количественных и качественных показателей проекта. Кроме этого, на этапе итоговой оценки проекта может проводиться анализ его рентабельности.

Оценка может быть как **внутренней, так и внешней**. Внутреннюю оценку, как правило, совершают сотрудники, непосредственно реализующие проект. Для внешней оценки приглашают независимых экспертов из других организаций или проектов. Сравнительные характеристики мониторинга и оценки представлены в таблице.

Таблица 3.4.

Сравнение мониторинга и оценки

Мониторинг	Оценка
Дает ответы на вопросы, которые начинаются со слова «ЧТО?» (что делается, что сделано, что должно быть сделано, что за трудности возникли, что за изменения произошли и др.)	Дает ответы на вопросы, которые начинаются со слова «НАСКОЛЬКО?» (насколько хорошо все сделано, насколько значимые изменения произошли, насколько удалось преодолеть трудности и др.)
Проводится постоянно в ходе реализации проекта	Проводится на ключевых этапах реализации проекта
Фиксируется то, что происходит в процессе реализации проекта, для сравнения существующего положения с планом	Анализируются причины достижения/недостижения запланированных результатов
Полученная информация используется для улучшения работы в проекте	Дает возможность оценить эффективность проекта и сформулировать рекомендации для дальнейших проектов

■ Раздел 4

РЕСУРСЫ МЕСТНОГО СООБЩЕСТВА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С СЕМЬЯМИ И ДЕТЬМИ

Что такое местное сообщество? Каковы признаки «настоящего» местного сообщества?

Выделяют три подхода к пониманию понятия «местное сообщество»:

1. Социологический (сообщество рассматривается как общность или социальная система).

Местное сообщество – социальная общность, члены которой имеют общие географические и социальные признаки (место проживания, интересы, вероисповедание, ценности и т. п.) и взаимодействуют между собой с целью удовлетворения определенных потребностей или решения проблем.

2. Социально-педагогический (сообщество рассматривается как фактор социализации, мезоуровень социальной среды).

Местное сообщество – любая группа людей, которые устанавливают отношения между собой с целью совершенствования самих себя и мира, в котором они живут (Джуди Боп).

3. Политико-правовой (сообщество рассматривается как субъект местного самоуправления).

Местное сообщество, чтобы быть таковым, а не просто им называться, должно иметь несколько основных признаков:

- общая ситуация (общие признаки, объединяющие людей между собой (место жительства, этнос, религия и т. д.);
- сеть отношений и взаимодействий в сообществе;
- коллективное действие (люди осознают общий интерес и способны на организацию коллективного действия);
- сформированная идентичность (человек в сообществе чувствует свою принадлежность к единому целому, эмоционально связан с этим образованием, лоялен по отношению к сообществу).

Характеристики «настоящего» местного сообщества определил Скотт Пек¹⁶ на основании своего многолетнего опыта помощи и исцеления сообществ, которые уже были на грани распада. Он утверждает, что группа людей действительно живет в условиях единства или сообщества, когда имеются восемь перечисленных характеристик:

1. Причастность, преданность и консенсус (члены сообщества принимают друг друга, несмотря на расу, национальность, пол, возраст или верование. Они принимают решения и согласовывают расхождения во мнениях и позициях на основе консенсуса).

¹⁶ Peck, M. Scott. (1987). *The Different Drum: Community Making and Peace*. Simon & Schuster

2. Реализм (настоящее местное сообщество – это сообщество реалистов, ведь оно постоянно оценивает условия своей жизни и не перестает прилагать усилия, чтобы их улучшить. При этом сообщество создает более реалистичные планы, если принимает во внимание соображения каждого из его членов).
3. Созерцание (члены сообщества изучают себя, активно вовлекаясь в жизнедеятельность окружения).
4. Безопасное место, в котором люди могут быть самими собой (в настоящем сообществе люди чувствуют себя вполне безопасно, имеют все возможности расти и развиваться как личности, любить и поддерживать друг друга. Никто не пытается изменить другого, каждый заботится о собственном развитии).
5. Лаборатория взаимоуважения и достоинства (члены сообщества проявляют достоинство, они чувствуют и выражают сочувствие и уважение друг к другу как к братьям).
6. Среда мудрого взаимодействия (члены сообщества решают конфликты с мудростью, они слушают и понимают, уважают предложения друг друга. В таком сообществе различия во взглядах людей не игнорируются, не скрываются, не исключаются и не меняются – наоборот, их приветствуют как ценность. Чтобы научиться это делать, нужно время и искреннее желание).
7. Сообщество лидеров (лидерство в настоящем сообществе переходит от одного лица к другому. Никто не бывает руководителем раз и навсегда. Каждый иногда берет на себя обязанности лидера, претендует на уважение и признание за свой вклад в общее дело).
8. Истинный дух (истинным духом настоящего сообщества является дух мира, любви, мудрости и силы, верности своим людям и преданности своей работе. В таком сообществе люди тянутся друг к другу, даже когда им бывает очень нелегко. Если возникают препятствия на пути к реализации совместных замыслов, члены настоящего сообщества настойчиво ищут совместный выход из трудностей и поддерживают друг друга).

Стержневым признаком настоящего сообщества является активное участие его членов в жизни сообщества.

К сведению!

Участие – выполнение вместе с кем-нибудь какой-то работы, осуществление определенного дела; совместное действие, деятельность кого/чего-либо; соучастие, сотрудничество.

Участие предполагает, что определенное лицо владеет потенциальной способностью иметь личные взгляды и принимать решения по вопросам, которые касаются его жизни. Участие также означает, что лицо осознает эту возможность, имеет доступ к средствам, необходимым для её использования (информация, соответствующая подготовка), испытывает удовольствие, что его вклад, в частности в процесс принятия решений, признается.

Участие в жизни сообщества – активные действия членов сообщества, направленные на улучшение функционирования сообщества, его развитие, а также на личностное самовыражение и реализацию собственной гражданской позиции.

Можно определить пять ступеней участия в жизни местного сообщества (табл. ниже).

Таблица 4.1.

Ступеньки участия в жизни общества

Ступеньки	Содержание участия
Пассивное участие	Люди участвуют, когда им сообщают о том, что будет происходить или уже произошло. Это одностороннее сообщение, в котором не учитывается реакция членов сообщества
Участие через консультации	Люди участвуют в обсуждении определенных проблем. Специалисты (представители различных организаций) выслушивают их мнение, но не всегда учитывают его
Участие ради материального стимула	Люди участвуют ради получения определенных ресурсов (например, труд в обмен на еду, деньги или другие материальные стимулы). В основном, члены сообщества не хотят продолжать свою деятельность, когда стимулирование заканчивается
Участие через партнерство (интерактивное участие)	Люди участвуют в совместном анализе, планировании, создании и развитии новых организаций, учреждений. Совместные группы контролируют выполнение локальных решений
Самомобилизация	Люди участвуют, проявляют инициативу независимо от внешних обстоятельств. Они анализируют причины ситуации, генерируют различные варианты решения. Члены сообщества налаживают сотрудничество с другими организациями, контролируют процесс использования ресурсов

Что такое местное сообщество, дружественное к ребёнку и его семье?

Только настоящеё, ответственное местное сообщество может в полной мере обеспечить благоприятные условия для утверждения семейных ценностей, развития потенциала семей, удовлетворения потребностей детей.

Местное сообщество, дружественное к ребёнку, – это общество, в котором:

- в центре внимания находится ребёнок, а его благополучие и безопасность признаются неоспоримым приоритетом;
- внедряется семейно ориентированный подход к оказанию социальных услуг,

устанавливаются стабильные дружеские отношения между людьми с целью совершенствования самих себя и своего сообщества;

- система принятия решений основывается на обеспечении наилучших интересов ребёнка.

Сообщество, дружественное к ребёнку, – это система добросовестного местного управления, ориентированная на реализацию в полном объеме положений Конвенции ООН о правах ребёнка. Создание такого сообщества призвано гарантировать права детей на: безопасность; участие в жизни общества и принятии решений относительно своего села, города; получение оптимальных услуг по образованию, культуре, здравоохранению; нормальные санитарные условия жизни и доступ к чистой воде; защиту от жестокого обращения; проживание на озелененной и чистой от загрязнения территории и т. п. Следовательно, обеспечивается комплексный подход к оценке и улучшению ситуации в сообществе, положения детей, реализации их прав, что и является стержнем идеи создания территории, дружественной к ребёнку.

В сообществе, дружественном к ребёнку, услуги предоставляются всей семье. При таких обстоятельствах растут возможности семей удовлетворить потребности ребёнка путем развития своего родительского потенциала, обнаружения и объединения положительных ресурсов семьи и сообщества. Родительство в таком сообществе всегда в радость.

Органы местного самоуправления со всей ответственностью относятся к развитию превентивных социальных услуг для семей и детей, оказания помощи на ранних этапах уязвимости. Доступность услуг обеспечивается посредством максимального приближения услуг к месту жительства ребёнка и семьи, а также через минимизацию институциональных услуг.

На современном этапе необходимость развития сообществ, дружественных к ребёнку, обусловлена международными ориентирами и стандартами, в частности положениями постановления Совета Европы по правам детей и развития социальных услуг, дружественных к детям и семьям (2010). Кроме этого, международный опыт представляет целесообразность и успешность функционирования ряда институтов (родильных стационаров, клиник, школ) и территорий, дружественных к ребёнку. Например, движение территорий (городов, других населенных пунктов), дружественных к ребёнку, уже второй десяток лет поощряется и поддерживается Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ).

Международный опыт

В Декаре, Сенегал, инициатива «Мэры - защитники детей» как способ привлечения муниципальной власти правительств к решению проблемы обеспечения прав детей была выдвинута еще в 1992 году. В 1996 году во время проведения в Стамбуле Конференции ООН по населенным пунктам особо отмечалось, что города, удобные для жизни детей, являются городами, удобными для жизни всех граждан.

С целью поддержки мировой инициативы в 2000 году ЮНИСЕФ сформировал Международный секретариат городов, удобных для жизни детей. Секретариату было поручено оказывать поддержку мерам, муници-

палитетам городов, удобных для жизни детей; собирать информацию, проводить исследования, изучать и распространять лучший опыт, делать соответствующие выводы и обобщения.

Реализация проекта «Стабильные города для мальчиков и девочек» началась в Италии в 1996 году при участии Министерства окружающей среды, итальянского Комитета ЮНИСЕФ и сети муниципалитетов. В рамках реализации программы был разработан ряд механизмов для поддержки городов, дружественных к детям: учреждения сервисного агентства для городов, удобных для жизни детей; контрольные параметры для определения степени благополучия городов; ежегодный международный Форум городов, дружественных к детям. Для получения статуса города, дружественного к ребёнку, муниципальные руководители должны были доказать, что они приняли все необходимые политические, административные и бюджетные меры в интересах детей: провели запланированные мероприятия для детей; оценили инфраструктуру для детей; усовершенствовали имеющуюся, построили новые помещения для образовательных целей; создали безопасные и яркие спортивные площадки; спланировали безопасное для детей дорожное движение, сделали пешеходные переходы, удобные для детей; сформировали детские и молодежные советы и тому подобное.

Глобальная инициатива создания территорий, дружественных к детям, активно распространяется в странах Европы, Центральной Азии, других регионах мира. Целостный подход к созданию территории, дружественной к ребёнку, наблюдается сегодня в таких европейских странах, как Германия, Великобритания, Хорватия.

Например, в Германии, в г. Мюнхене, реализуется программа «Мюнхен - город для детей». Основной задачей городских властей страны определено формирование серьёзного отношения к молодым людям, внимание к тому, что они хотят сказать. Дети и молодежь Мюнхена предложили свою помощь в планировании, проектировании и строительстве города для улучшения условий жизни. С целью привлечения внимания общественности к проблемам детей была создана Детская канцелярия.

Положительный опыт создания города, дружественного к ребёнку, имеет Лондон. Перспективный план развития города, разработанный мэром, основывается на положении, что благополучие детей Лондона и качество их жизни - основа стабильного будущего. Работа разворачивается, в частности, в следующих направлениях: забота о наилучшем обеспечении интересов детей при разработке соответствующей политики города, борьба с детской бедностью и неравенством, связанным с бедностью; обеспечение привлечения детей к жизни города, усиление внимания к высказываниям детей и расширение возможностей для их систематического участия в принятии решений. Сейчас дети Лондона вносят весомый вклад в благосостояние своих семей, города в целом.

Программа «Город, удобный для жизни детей» объединяет усилия Ассоциации французских мэров и других партнеров с целью решения задач политики относительно детей.

Анализируя мировой опыт функционирования территорий, дружественных к ребёнку, необходимо отметить, что их создание – это осознанный и очень важный шаг, который отражает общее решение сообщества и политическую волю его руководителей. Борьба за это звание могут сообщества, которые уже достигли определенного уровня благосостояния для детей и семей. Нельзя допускать популистских решений, объявлять себя сообществом, дружественным к ребёнку, если у родителей нет работы; если отсутствуют услуги по поддержке семьи, а дети продолжают воспитываться в интернате, мнение детей и молодежи не учитывается при принятии решений и т. п.

Определяющим в этом движении является отношение органов местной исполнительной власти и органов местного самоуправления по обеспечению потребностей детей и благополучия семей с детьми; эффективное использование местных ресурсов и потенциала сообщества; результативный менеджмент и управление для:

- создания достаточного количества рабочих мест и обеспечения занятости населения, семей с детьми;
- развития социальной инфраструктуры (школы, детские сады, внешкольные учреждения, учреждения культуры, спорта, магазины, детские площадки, учреждения социальной защиты и т. п.);
- принятия бюджета, социально ориентированного на нужды детей и семей;
- создания служб, предоставляющих услуги детям и семьям в соответствии с потребностями сообщества;
- кадрового обеспечения всех служб, учреждений и организаций в соответствии с требованиями законодательства и потребностями сообщества;
- создания механизмов активизации участия социально ориентированного бизнеса, семей с детьми, детей и молодежи в решении проблем сообщества;
- качественного мониторинга деятельности служб, учреждений и организаций, предоставляющих услуги детям и семьям.

Внимание!

Задача специалиста по социальной работе/социального работника – распространять информацию о международном движении территорий, дружественных к ребёнку, способствовать осознанию сообществом, его руководителями принципов этого движения, инициировать процесс постепенного превращения сообществ в сообщества, дружественные к ребёнку.

Объективным и необходимым условием максимального использования человеческих, финансовых и материальных ресурсов на уровне местного сообщества является внедрение модели интегрированной системы предоставления социальных услуг семьям и детям.

Что такое модель интегрированной системы предоставления социальных услуг на уровне местного сообщества?¹⁷

Суть интегрированной системы предоставления социальных услуг состоит в согласовании и координации функций и мероприятий субъектов различных уровней управления, которые работая синхронно и согласованно, обеспечивают комплексный и экономически эффективный подход к решению проблемных ситуаций, предупреждения и/или устранения социальных рисков и уязвимости граждан.

Интеграция предполагает организацию взаимодействия различных управленческих систем и уровней управления (уровень «система» и уровень «человек») для решения проблем предоставления социальных услуг конкретным гражданам.

Организация предоставления социальных услуг в местном сообществе на уровне «система» обеспечивается путем создания эффективной организационной структуры управления и организации взаимодействия структурных подразделений. Вместе с тем практическая социальная работа и деятельности по предоставлению социальных услуг происходит на уровне «человек». На этом уровне обеспечивается непосредственная поддержка граждан, внедряются социальные программы, проекты. (Рис. 4.1).

Интегрированность системы предоставления социальных услуг обеспечивается путем взаимодействия и координации между указанными организационными уровнями с применением информационных технологий.

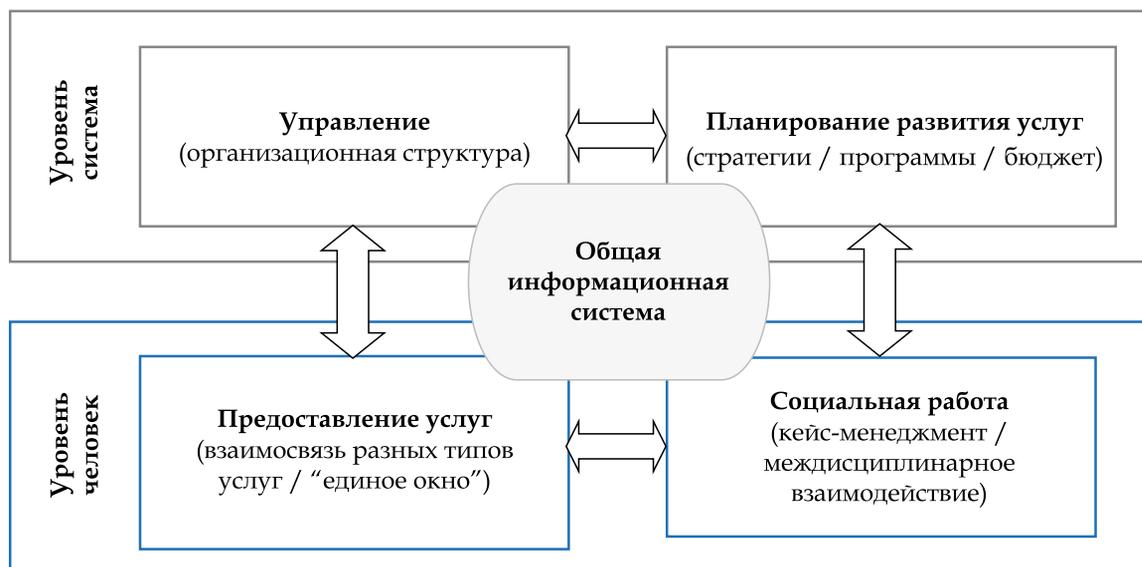


Рис. 4.1. Взаимодействие уровней управления в модели интегрированной системы предоставления социальных услуг

Мировой практикой доказано, что успешной и эффективной интеграция на уровне местного сообщества будет только в результате последовательного осуществления интеграционных задач и формирования модели интегрированной системы предоставления социальных услуг (Рис. 4.2).

¹⁷ По материалам Концепции модели интегрированной системы предоставления социальных услуг на уровне объединённых территориальных сообществ. Препринт. ЮНИСЕФ. Киев, 2017

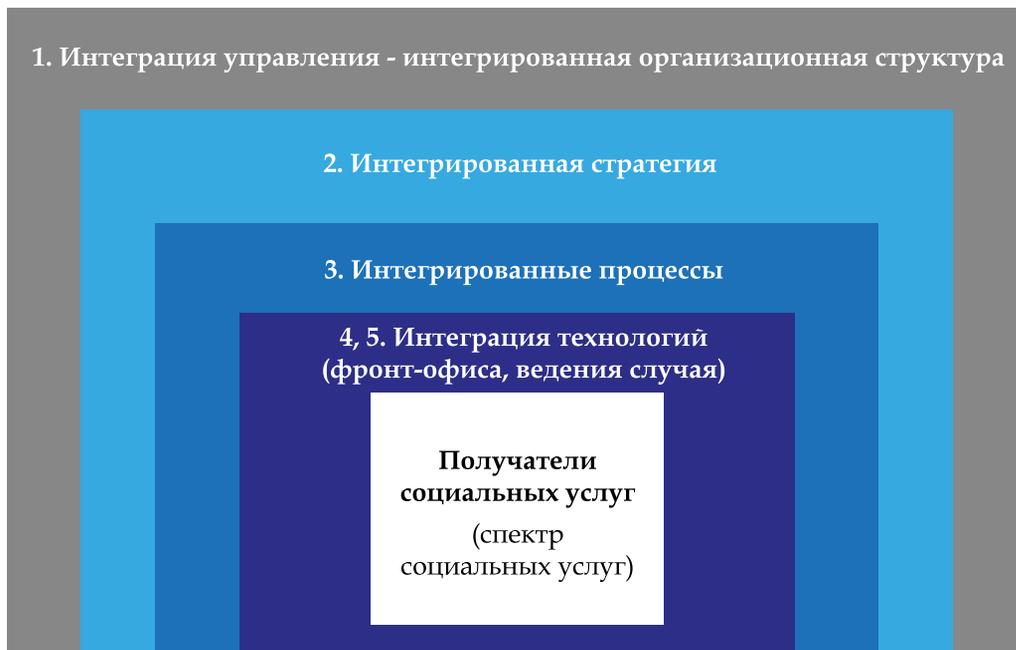


Рис. 4.2. Модель интегрированной системы предоставления социальных услуг на уровне местного сообщества

1. **Интеграция управления** – обеспечение того, что все компоненты системы созданы и работают. Главная задача этого шага заключается в формировании соответствующей организационной структуры управления и структурных подразделений, имеющих соответствующий мандат на реализацию функций определения потребностей планирования и управления сферой социальной защиты.
2. **Интегрированная стратегия** – процесс гармонизации политики и программ, имеющих взаимосвязанные цели. Это общий концептуальный и административный подход для организации и реализации мер социальной защиты, как вертикально в рамках одной отрасли, так и горизонтально в нескольких отраслях. Стратегическое планирование и программно-целевое бюджетирование являются основой для разработки интегрированной стратегии.
3. **Интегрированные процессы** – определенные или созданные при интеграции процессы, принятые правила и процедуры их применения при организации предоставления услуг конкретному человеку (например, единая информационная система управления; межведомственное и междисциплинарное взаимодействие, единый формат оценки потребностей; единая программа подготовки и повышения квалификации кадров и т. д.);
4. **Интегрированные технологии** – применение технологий, которые выступают инструментами интеграции. Например, широкое использование так называемого «единого окна» для нужд системы социальной защиты и организации предоставления социальных услуг существенно способствует интеграции всех систем и структурных подразделений местного сообщества. Единое окно способствует также ясности, исчезают проблемы дублирования и самое главное, в

случае применения соответствующей информационной технологии (ИТ) оно способствует взаимодействию всех подразделений, максимизирует ресурсы и упрощает принятие управленческих решений. Это особенно важно для разработки мероприятий по защите детей, поскольку помогает обеспечить немедленное, гибкое и совместное реагирование. Взаимодействие на различных организационных уровнях управления в модели интегрированной системы предоставления социальных услуг происходит с помощью общей информационной системы. Использование технологии ведения случая, оценки потребностей ребёнка/лица или семьи является основой взаимодействия различных поставщиков социальных услуг.

Как определить проблемы местного сообщества и его потребности в социальных услугах?

Доминантой социальной работы в местном сообществе, по выводам канадских специалистов по развитию сообщества Джудди и Мишеля Боп, является, прежде всего, определение проблем и потребностей в социальных услугах.

В чем же отличие между понятиями «потребность» и «проблема»?

Потребность – это состояние живого организма человеческой личности, социальной группы или общества в целом, что отражает необходимость в чем-то и является движущей силой активности.

Проблема – это вопрос, который имеет важное жизненное значение, требует скорейшего решения и довольно часто возникает тогда, когда потребности людей не удовлетворяются (зависимость от алкоголя, наркотиков; противоправное поведение, бедность, неопытность, неготовность к самостоятельной жизни и т. д.).

Определяя потребность той или иной семьи, сообщества в социальных услугах, важно анализировать не только имеющиеся проблемы, но и причины их возникновения.

Определение потребностей населения административно-территориальной единицы/местного сообщества в социальных услугах – процесс сбора, обобщения и анализа уполномоченными органами в сфере предоставления социальных услуг информации об уязвимых группах населения, лицах, семьях, которые находятся в трудных жизненных ситуациях и не могут самостоятельно их преодолеть, проживают в пределах одной административно-территориальной единицы/местного сообщества, об их потребности в социальных услугах с целью принятия управленческих решений по организации и предоставлению таких услуг.

Местные государственные администрации КР совместно с территориальными подразделениями проводят ежегодное определение потребностей населения административно-территориальной единицы в социальных услугах путем сбора, обобщения и анализа информации, в т. ч. с учетом пола, возраста, места жительства граждан.

Определение потребностей проводится для:

- определения социальных групп, которые нуждаются в социальных услугах,

численности фактических и потенциальных получателей социальных услуг и их потребностей;

- определения социальных проблем, которые необходимо решить с помощью социальных услуг; изучения состояния системы предоставления социальных услуг, включая субъектов предоставления, перечень, объем, доступность и качество услуг;
- оценки соответствия существующей системы предоставления социальных услуг определенным потребностям населения;
- разработки предложений по дальнейшему развитию и оптимизации системы социальных услуг;
- планирования объема и спектра социальных услуг, приоритетных для населения определенной территории, формирования социального заказа для их развития;
- определения кадровых, финансовых ресурсов, необходимых для организации предоставления социальных услуг;
- распределения бюджетных средств между направлениями деятельности и тому подобное.

Определение потребности населения административно-территориальной единицы в социальных услугах осуществляется путем:

1. Проведения анализа социально-демографических данных о группах населения, которые имеют признаки трудной жизненной ситуации;
2. Оценки потребностей лиц, семей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
3. Определения поставщиков социальных услуг и их возможностей.

Порядок определения потребностей населения административно-территориальных единиц в социальных услугах утверждается Правительством КР.

На основе результатов анализа потребностей уполномоченные органы в сфере предоставления социальных услуг определяют приоритеты развития социальных услуг и разрабатывают предложения к программам экономического и социального развития КР.

В мировой практике социальной работы выделяют два подхода к определению потребностей и проблем местного сообщества. Первый подход заключается в том, что процесс определения потребностей сообщества осуществляется внешним экспертом. Второй подход означает, что основным субъектом определения потребностей и проблем сообщества является само местное сообщество.

В первом случае внешний эксперт-профессионал изучает мнение членов сообщества путем опроса, наблюдения или обследования, анализирует полученную информацию и определяет по своему усмотрению потребности и проблемы, существующие в сообществе.

Второй подход предполагает активное участие членов сообщества и заключается в том, что обычные люди определяют собственные нужды, анализируют их, ищут пути решения и работают, чтобы реализовать намеченные планы. Конечно, они получают помощь и поддержку специалистов социальной сферы, но сами члены

сообщества, а не специалисты, контролируют процесс определения и решения определенной проблемы.

Основным инструментом определения потребностей в социальных услугах является социальный профиль местного сообщества.

Как составить социальный профиль местного сообщества?

Каждое настоящее сообщество может и должно иметь свой профиль, в котором отражены основные параметры сообщества (численность населения, количество населенных пунктов, входящих в состав сообщества, объем доходов сообщества, количество учреждений, содержащихся за счет бюджета органов местного самоуправления, данные о промышленных объектах и т. д.).

Социальный профиль дает общее представление о: социальных особенностях жителей сообщества, основных уязвимых группах населения, их проблемах и потребностях, социальных институтах, основных поставщиках социальных услуг, общественных, благотворительных и религиозных организациях, активистах сообщества, а также о социально ориентированном бизнесе.

Социальный профиль может состоять из следующих блоков:

- демографические данные;
- информация о потенциальных получателях социальных услуг;
- информация об органах исполнительной власти, других органах и службах;
- данные о гуманитарной сфере (социальные учреждения, учреждения образования, здравоохранения, организации досуга для детей, семей и молодежи);
- информация об общественных организациях.

Информация об основных демографических показателях может содержать данные о численности, половозрастной структуре, приросте (сокращении) и физическом перемещении населения (миграции), а также сведения о трудовых ресурсах (процент трудоспособного населения, детей, молодежи, лиц старшего возраста, о занятости трудовых ресурсов в каждой из сфер деятельности) и др.

Информация о потенциальных получателях социальных услуг охватывает перечень и количественные показатели уязвимых групп (детей и молодежи, в том числе детей-сирот, детей, лишенных родительской опеки, детей из неполных семей, детей и молодежи, находящихся в конфликте с законом, детей и молодежи с инвалидностью и других; семей, в том числе неполных; семей, находящихся в трудных жизненных ситуациях; семей одиноких пенсионеров, семей, членами которых являются лица с инвалидностью).

Информация об органах исполнительной власти, других организациях и службах сообщества должна содержать адреса, номера телефонов, e-mail, перечень услуг, которые можно получить, и тому подобное.

Данные об образовательных, медицинских, культурных и социальных учреждениях и услугах, которые они предоставляют в обществе:

- учреждения и услуги в сфере образования (дошкольного, среднего, общего, профессионально-технического, высшего);
- учреждения и услуги в сфере здравоохранения (поликлиники, больницы, другие учреждения здравоохранения);
- учреждения и услуги в сфере культуры и спорта (библиотеки, детские музыкальные школы, детские художественные школы, кинотеатры, музеи, театры, спортивные детские площадки, стадионы, физкультурно-оздоровительные центры, клубы по месту жительства и т. д.);
- учреждения и услуги в сфере социальной поддержки и социального обслуживания (социальные службы, центры поддержки семьи, центр социально-психологической реабилитации, центр социальной помощи, центр реабилитации наркозависимой молодежи, центры социального обслуживания и др.)

Важна информация об общественных организациях, объединениях, ассоциациях, функционирующих в сообществе. Это даст возможность развить социальные услуги, способствовать налаживанию взаимодействия между государственными и негосударственными организациями.

Наличие социального профиля, его просмотр и обновления помогают планировать развитие сообщества, определять приоритеты в оказании социальных услуг, эффективно использовать человеческие и финансовые ресурсы, мобилизовать общество для решения проблем.

Социальный паспорт сообщества целесообразно обновлять и пересматривать по необходимости, но не реже одного раза в пять лет.

Что такое активизация местного сообщества?

Активизация людей для обмена опытом, а также для решения собственных проблем в обществе является важным элементом построения эффективной системы предоставления социальных услуг.

Активизация местного сообщества – действия, направленные на объединение людей для обмена опытом, а также для решения проблем с помощью совместных ресурсов и умений.

Активизация местного сообщества является сочетанием многих процессов, а именно:

- привлечения граждан к пониманию и восприятию факта существования проблем детей, семей и молодежи в сообществе;
- определения желаемых и возможных для общества путей решения этих проблем;
- определения круга лиц и сети учреждений и заведений, которые могут решить проблемы, ведения с ними переговоров;
- овладения членами сообщества умений сотрудничать как с органами местного самоуправления, так и с бизнес-структурами, неправительственными организациями, заинтересованными лицами, которые имеют определенную общественную позицию для достижения конкретных целей;

- содействия в развитии общественных организаций (формальных или неформальных), которые могут способствовать реализации намеченных планов.

Для успешной активизации местного сообщества необходимо соблюдать следующие правила:

1. Всегда обеспечивать социальную справедливость (противодействие неравноправию и притеснениям по расовым, половым, сексуальным, возрастным, религиозным, классовым и другим социальным признакам).
2. Все люди могут решить проблемы, с которыми они сталкиваются, благодаря приобретенным знаниям, умениям и опыту.
3. Человек имеет право на свое мнение и самоопределение, а значит, никто не может навязывать ему любые стереотипы.
4. Корни несправедливости и угнетения кроются в социальной политике или экономической ситуации, поэтому индивидуальные проблемы людей должны рассматриваться в контексте общих проблем общества.
5. Коллективная деятельность делает людей сильнее. Человек, которому не хватает силы и влияния, чтобы самостоятельно решить проблему, может добиться победы в совместной работе с другими людьми, которые пребывают в такой же ситуации.
6. Работники социальной сферы способствуют активизации общества; не лидеры, а посредники. Их задача – вдохновить людей и сделать так, чтобы они сами принимали решение, чувствовали ответственность за возможный результат.

Важно помнить!

Активизация местного сообщества – творческое дело, требующее креативности и оптимизма специалиста по социальной работе/социального работника. Очень важно показать гражданам конкретные результаты совместной работы и вселить надежду, что вместе можно многое сделать для удовлетворения потребностей сообщества, повышения благополучия семей с детьми.

Активизация сообщества по вопросам социальной защиты требует овладения членами местного сообщества умениями сотрудничать как с органами местного самоуправления, так и с бизнес-структурами, неправительственными организациями, заинтересованными лицами, которые имеют определенную общественную позицию для достижения конкретных целей. Практика убеждает, что лучшим способом достичь активного сообщества является содействие в развитии местных общественных организаций (формальных или неформальных).

Хорошим инструментом для активизации местного сообщества является создание/подготовка и реализация совместных социальных проектов.

Как активизировать местное сообщество на поддержку семей с детьми?

Для того чтобы местное сообщество проявляло готовность поддержать семьи с детьми, особенно уязвимые и те, которые попали в трудные жизненные ситуации, специалисту по социальной работе/социальному работнику нужно понимать логику этого процесса и проделать соответствующую работу в сообществе.

Логика и цикл активизации сообщества для решения общих проблем таковы:

Логика процесса	Этап, содержание работы
Что	выявленные проблемы
Почему	анализ проблемы
Каким образом	выявление ресурсов, принятие решений, разработка плана
Действие	внедрения плана действий
Оценка и мониторинг	просмотр выполнения плана и внесение в него изменений

На этапе **выявления проблемы** определяют конкретные проблемы, связанные с положением семей и детей в сообществе. С этой целью необходимо создать благоприятные условия для высказывания жителями местного сообщества своих мыслей по актуальным вопросам. Для этого организуются публичные встречи с членами сообщества, специалистами, работающими в сообществе (это могут быть врачи, учителя, воспитатели дошкольных учебных заведений, психологи и другие). Этот этап часто является самым продолжительным в процессе активизации сообщества.

Этап **анализа проблемы** предполагает несколько шагов: создание инициативной группы и проведение оценки проблем с помощью такой группы. Важно определить причины возникновения проблем, поэтому инициативные члены сообщества высказываются о том, что происходит, определяют приоритеты.

На этапе **выявления ресурсов, принятия решений и разработки плана** необходимо ответить на вопрос: каким образом и кто в сообществе может решить обнаруженную проблему и как это сделать наиболее эффективным способом.

Например

Родители детей с инвалидностью могут принять участие в организации клуба, где дети смогут общаться, вместе заниматься изобразительным искусством и т. д.

Инициативная группа разрабатывает план действий, в котором должны быть ответы на вопросы:

- Является ли проблема семей с детьми с инвалидностью приоритетной для сообщества?
- Что необходимо сделать для её решения?
- Какие ресурсы для этого существуют в сообществе?
- Какие ожидания членов сообщества?
- Какие мероприятия можно и нужно осуществить для решения проблемы?

На этапе **внедрения плана действий** инициативная группа совместно с другими членами сообщества, привлеченными специалистами реализует спланированные мероприятия. Внедряя план действий, следует соблюдать определенные сроки; нужно назначить человека, ответственного за внедрение всего плана действий, а также лиц, ответственных за каждое отдельное задание. Рекомендуется определить срок, когда будет проведена первая оценка выполнения плана.

На этапе **мониторинга и оценки** необходимо ответить на вопрос «Что изменилось?». В результате мониторинга выявляют недостатки, ошибки, обобщают положительный опыт, потенциал определенных лиц и принимают решение о дальнейших шагах.

Специалист по социальной работе/социальный работник для активизации сообщества в поддержку уязвимых семей с детьми должен определить формальных, потенциальных и неформальных лидеров сообщества и опираться на них.

К сведению!

Формальные лидеры – люди, которые занимают важные посты в местном сообществе, представляют организации и бизнес-структуры, имеют доступ к СМИ, ресурсам.

Потенциальные лидеры – люди, уважаемые в сообществе, которые способны работать в его пользу, откровенно выражают свои мысли и способны приобретать новые знания и навыки по функционированию своего сообщества, готовы выделять свое свободное время на общественную работу.

Неформальные лидеры – люди, которых искренне беспокоят важные проблемы на уровне сообщества, которые готовы присоединиться к совместным проектам; которых уважают знакомые и друзья.

Какие направления, формы и методы активизации местного сообщества в поддержку уязвимых семей с детьми?

Можно определить семь ключевых направлений деятельности специалиста по социальной работе для активизации местного сообщества в поддержку семей с детьми.

1. Информирование о деятельности социального работника: освещение его роли в сообществе, целей и задач деятельности, положительных историй, конкретных достижений.

Информирование членов сообщества возможно:

- путем размещения информационных материалов (объявления, листовки, плакаты) во всех общественных местах (но не на заборах, жилых помещениях, деревьях). Сведения следует печатать большими буквами, чтобы текст легко читался, доступным языком, в ярких тонах, без терминов; обновлять при необходимости еженедельно или ежемесячно);
- через прямой контакт лицом к лицу (домашние визиты лучше осуществлять с помощью команды неофициальных лидеров, подготовленных к этому);

- во время различных мероприятий (спортивных, культурных, религиозных и т. д.);
- во время выступлений перед населением в школах, детсадах, клубах, домах творчества детей и молодежи, т. д.;
- путем информирования через средства массовой информации (газеты, социальные сети).

Важно помнить!

Стимулирование и информирование членов сообщества можно осуществлять во время различных мероприятий, посвященных определенным датам, государственным, религиозным и профессиональным праздникам, трагическим событиям и т. п.

Всегда объединяет всех жителей сообщества День села/аила. Обязательным элементом такого праздника может стать распространение информационных материалов о специалистах по социальной работе/социальных работниках с соответствующими контактными данными и перечнем социальных услуг.

В районной, городской детской поликлинике, школе, на почте можно разместить информацию о всех специалистах по направлению «социальная работа» с указанием их контактных телефонов, закрепленных за ними участков, адресов расположения служб и графиков их работы.

- 2. Информирование субъектов социальной работы в сообществе, налаживание партнерских отношений, создание инициативной группы** (информирование персонала учреждений, членов общественных организаций, религиозных общин, трудовых коллективов о роли специалиста в консолидации усилий сообщества в поддержку семей с детьми; определение условий и форм взаимодействия в соответствии с действующим законодательством, привлечение формальных и неформальных лидеров к созданию инициативной группы, деятельность которой направлена на поддержку семей с детьми).

Это направление реализуется через:

- встречи с руководителями учреждений, организаций, трудовых коллективов, бизнес-структур;
- выступления перед персоналом учреждений, членами общественных организаций, религиозных общин, трудовых коллективов;
- организацию круглых столов, семинаров с целью обмена мнениями, опытом и объединения имеющихся ресурсов сообщества;
- размещение информационных материалов, жизненных историй (объявлений, листовок, плакатов) в помещениях заведений, учреждений, культовых сооружений (церкви), а также в местных СМИ.

Результатами реализации первого и второго направлений должны стать: осведомленность членов сообщества о деятельности специалиста по социальной работе/социального работника; обращение членов сообщества к нему за помощью и с пред-

ложениями о предоставлении, развитии или создании новых социальных услуг; налаживание партнерских отношений, определение оптимальных форм взаимодействия; информированность о потенциальных членах инициативной группы и т. п.

3. Определение имеющихся ресурсов сообщества (поиск не только финансовых и материально-технических ресурсов, но и, прежде всего, человеческого потенциала: специалистов, волонтеров, других добровольных помощников для обеспечения необходимой деятельности).

Это направление реализуется путем:

- опроса населения в целом и представителей органов местной государственной власти, самоуправления, общественных организаций, бизнес-структур;
- анализа собранной информации.

Результатом реализации данного направления может быть: социальный паспорт местного сообщества; сформированная инициативная/волонтерская группа (список конкретных людей, которые в свободное время могут работать совместно со специалистом и семьей на волонтерских началах); собранная информация о режиме, графике работы и услугах, оказываемых организациями, учреждениями, отдельными гражданами, волонтерами.

4. Использование имеющихся услуг по работе с семьями и детьми (информирование семей с детьми об имеющихся в сообществе услугах и предоставлении таких услуг в соответствии с потребностями).

Это направление реализуется через индивидуальную работу специалиста и групповые мероприятия (консультирование, информирование, пересмотр плана совместных действий с семьей).

5. Определение услуг, которые нужны семьям с детьми (анализ положения детей, семей, определение проблем семей с детьми, проектирование возможных шагов в решении проблемы).

Посредством деятельности инициативной группы, привлечения представителей местных органов самоуправления, женских, ветеранских, других общественных организаций, жителей сообщества следует проанализировать ситуацию и достичь согласия относительно услуг, которые должны быть созданы в сообществе для поддержки семей с детьми в соответствии с их потребностями.

6. Привлечение ресурсов сообщества для создания новых социальных услуг и обеспечение предоставления таких услуг (поиск соответствующих ресурсов для создания конкретной услуги; определение круга лиц, сети учреждений и заведений, которые могут решить проблемы, ведение с ними переговоров).

7. Содействие финансированию предоставления услуг. Содействие развитию общественных организаций, религиозных общин (формальных или неформальных), представители которых стремятся и могут оказать финансовую поддержку для осуществления намеченных планов; планирование затрат на финансирование программ.

Два последних направления реализуются путем индивидуальной и групповой работы представителей инициативной группы совместно с другими членами сообщества. Результатами их деятельности должны стать: новые действенные услуги для

семей с детьми в сообществе, созданные и зарегистрированные общественные организации, разработанные программы и сметы; при этом финансирование новых услуг осуществляется за счет бюджета сельского или городского совета, общественных организаций, благотворительных фондов, отдельных граждан.

Какова роль образовательных учреждений в развитии местного сообщества?

В образовательных учреждениях сконцентрированы квалифицированные и образованные специалисты, их помещения характеризуются удобным и относительно доступным расположением.

Образовательные учреждения:

- создают временное пространство для социально значимой деятельности;
- становятся инициаторами изменений местного сообщества;
- становятся образовательными, культурными центрами, центрами досуга и отдыха для лиц любого возраста;
- играют особенно важную и непосредственную роль в осуществлении просветительской и социальной работы с семьями, направленной на усиление родительского потенциала и ответственности родителей за воспитание своих детей, профилактику негативных проявлений в детской и молодежной среде;
- формируют семейные ценности и здоровый образ жизни;
- усиливают мобильность жителей сообщества через овладение информационными технологиями;
- как общественные центры, расширяют круг партнеров.

Учебные заведения способны создавать большой спектр форм работы и услуг для детей, молодежи, семей и сообществе в целом. Так, например, при школах могут функционировать консультативные пункты для родителей, группы взаимопомощи, клубы выходного дня, университеты 3-го поколения, клубы по интересам, школы компьютерной грамотности и т. п.

Из опыта Великобритании

Богатый опыт Великобритании по привлечению школ к оказанию социальных услуг отражен в документе «Каждый ребёнок имеет значение». В частности, для полного использования потенциала школ предлагается создать на их базе так называемые «расширенные школы» и «информационные пункты для родителей».

Расширенной называется школа, которая обеспечивает ряд мероприятий и услуг, выходящих за рамки школьного распорядка дня, с целью удовлетворения потребностей учащихся, их семей и широкой ответственности. Например, такими услугами могут быть:

1. Дополнительные учебные и развлекательные услуги для школьников, не входящие в учебные планы школы.
2. Информационные центры для сообщества.
3. Дополнительные занятия для детей и занятия для родителей с целью повышения их родительской компетентности.
4. Услуги специалиста в таких сферах, как спорт, искусство, компьютерные технологии и тому подобное.

Целью информационного пункта для родителей является информирование родителей о ключевых стадиях развития ребёнка и об имеющихся социальных услугах в сообществе.

Мероприятия такого пункта – информационные одноразовые встречи с родителями. Каждое такое мероприятие может иметь четыре основных блока:

1. Информирование об особенностях развития ребёнка.
2. Видео о социальных услугах для поддержки родителей.
3. Специально разработанные игры, которые призваны познакомить родителей с представителями местных служб поддержки семьи.
4. Обмен информацией о местных организациях, оказывающих поддержку семьям.

Наиболее эффективной моделью для развития общества является создание общественно-активных школ (ОАШ), способных решить задачу преобразования образовательных заведений в общественные институты, обеспечивающие становление юных граждан как субъектов демократии.

В этом контексте известный деятель движения общественно-активных школ Ал ДиСи во время одной международной конференции отметил: «Школы – это наиболее логично объединяющая идея для возрождения местных сообществ.

Во-первых, они повсюду. В каждом городе, городке, селе и микрорайоне есть школы.

Во-вторых, привносятся фундаментальные характеристики гражданского общества в содержание и стиль обучения и воспитания, школы могут помочь формировать у детей и молодежи навыки, необходимые для эффективного гражданского участия и активной позиции как сегодня, так и завтра.

В-третьих, используя человеческие и материальные ресурсы, местные связи и репутацию, школы могут функционировать как ресурсные центры продленного дня для общества, способствовать местным инициативам и могут быть направлены на широкий спектр местных задач».

Из опыта работы общественно-активных школ в Украине

Боровское учебно-воспитательное объединение (УВО) Макаровского района Киевской области – это маленькая школа, которая стала центром обучения и детей, и взрослых, проведения тренингов для других школ из многих регионов Украины. Объединение усилий педагогов, активных членов сообщества, партнерских организаций, спонсоров способствовало улучшению условий жизни, росту уровня образования и культуры на селе.

Что делает школа совместно с местным сообществом?

- Проведение Весенней недели Добра и благотворительных акций, в которых принимают участие как учащиеся, работники школы, учителя, так и жители местного сообщества. Все усилия направляются на благоустройство школы, села, обелисков и памятников, адресные трудовые десанты к ветеранам, лицам с инвалидностью, проведение благотворительных концертов, воспитательных мероприятий согласно тематике дня как на уроках, так и во внеурочное время. Результатом совместной работы стало новое футбольное поле, сказочная площадка с деревянными скульптурами и другое.
- Организация работы «Клуба возрождения народных промыслов». Это кружок резьбы из древесины объемных изделий, кружок иконописи, гончарный, декоративной росписи.
- Проведение Дня Села. Ученики школы вместе с учителями в этот день организуют досуг односельчан, демонстрируя, как можно сделать свою жизнь намного содержательнее.
- Издательство информационного вестника «Школьник» (150 экземпляров). Жители села получают сведения из школьной жизни; в рубрике «Славные страницы села» помещены рассказы о прошлом местности, известных людях – уроженцах села, материалы на моральную и духовную темы, благодарности и т. д.
- Создание молодежной общественной организации «Росток», в которую входят молодые учителя, старшеклассники и вообще молодежь села. Задача организации – возрождение традиций сельской местности, проведение просветительских мероприятий, привлечение молодежи к разработке и реализации различных местных программ.
- Обеспечение работы спортивных кружков в вечернее время осенью, зимой и весной для подростков и молодежи (занятия проводят волонтеры). Создание спортивного клуба «Спорт для всех».

Школа стала центром объединения людей и развития местного сообщества. Её имидж среди жителей села повысился. Школьная жизнь стала интереснее для учащихся и учителей.

Итак, способами участия образовательных заведений в активизации местного сообщества являются:

- активизация родительских комитетов, использование родительских собраний, педагогических советов;

- организация концертов, выставок, ярмарок, на которые приглашаются в том числе уязвимые семьи с детьми;
- привлечение к активизации сообщества педагогов, которым доверяет сообщество, прежде всего социального педагога;
- создание местных общественных организаций;
- проведение тренингов в поддержку различных общественных организаций;
- обеспечение инициативных членов сообщества знаниями для того, чтобы они могли делать эффективный вклад в принятие решений;
- предоставление общественным организациям оборудования, помещения для пользования, проведения встреч, других мероприятий;
- помощь в проведении опроса и консультаций через связь с родителями и учащимися;
- помощь государственным и неправительственным организациям в разработке и внедрении социальных проектов.

Какая роль школы, дошкольного учреждения в поддержке семей с детьми?

Большой потенциал для организации и предоставления целого ряда социальных услуг семьям с детьми, в том числе по выявлению уязвимых семей и семей в ТЖС, имеют школы и детские дошкольные учреждения.

Внимание!

Специалист по социальной работе/социальный работник должен понимать важность участия образовательных заведений в активизации местного сообщества и способствовать налаживанию партнерских отношений с педагогическими работниками. Ведь «есть прямая связь между тем, что происходит в школах, и тем, что происходит дома и на улице. Наша ответственность – пытаться найти способ сделать эту связь положительной» (Ларри Э. Деккер).

Прежде всего педагогические работники должны знать признаки, указывающие на вероятность возникновения рисков для жизни, здоровья и развития ребёнка. Такими рисками могут быть ситуации, когда родители или лица, их заменяющие:

- не интересуются учебной деятельностью ребёнка, воспитанием в детском саду (не посещают родительских собраний, не контактируют с педагогами учреждения, не готовят ребёнка к участию во внеурочных и внешкольных мероприятиях);
- во время посещения учебного заведения пребывают в состоянии алкогольного опьянения или под действием наркотических веществ. Имеются сообщения детей, лиц, знакомых с семьей о фактах чрезмерного употребления родителями

алкоголя, наркотических веществ, склонности к азартным играм и посещению игровых клубов;

- систематически проявляют агрессивное поведение к работникам учебного заведения, родителям других детей;
- игнорируют рекомендации педагогических работников по воспитанию ребёнка, что приводит или может привести к задержке его развития, ухудшению эмоционального состояния, здоровья, социальной изоляции и другим неблагоприятным последствиям.

Педагоги, медицинский и хозяйственный персонал образовательного заведения в случае выявления признаков или факторов, которые могут свидетельствовать о трудных жизненных ситуациях или рисках их возникновения по отношению к ребёнку, передают руководителю учреждения информацию о ребёнке с целью планирования дальнейших действий по его защите.

В случае получения информации о ребёнке, который имеет признаки трудных жизненных ситуаций, администрация школы, детского сада может осуществлять следующие меры (в зависимости от случая):

- оценить ситуацию, потребности ребёнка на основе проведения беседы с ребёнком, его родителями, другими лицами, работниками заведения, от которых поступила информация;
- проанализировать полученную информацию в отношении ребёнка и выделить возможные риски;
- координировать деятельность временной команды индивидуальной поддержки ребёнка;
- проводить мониторинг эффективности мероприятий по устранению сложных жизненных обстоятельств, в которых оказалась ребёнок, результативности просветительской и профилактической работы;
- подготовить и направить уведомление о ребёнке, который оказалась в трудной жизненной ситуации в соответствующие органы (территориальные подразделения по защите детей).

Кроме того, руководитель школы, детского сада (или его представитель), при необходимости, принимает участие в осуществлении оценки потребностей ребёнка и его семьи вместе с другими субъектами социальной работы.

Специалист по социальной работе/социальный работник может обращаться к педагогическим работникам по вопросам обучения и развития ребёнка, его социального окружения, круга социальных контактов и т. п. Для этого надо ориентироваться в направлениях и сферах деятельности, должностных обязанностях педагогических работников.

К сведению!

Социальный педагог изучает социальный статус ребёнка, влияние социума на его поведение, интересы и способности, осуществляет социально-педагогическое сопровождение, предоставляет консультации социально-педагогического характера относительно взаимоотношений

в семье, жестокого обращения с ребёнком, профилактики негативных привычек; информирует о внешкольных образовательных заведениях, принимает меры по активному привлечению ребёнка к кружковой работе, деятельности общественных объединений и тому подобное.

Практический психолог проводит диагностику состояния ребёнка, особенностей его личностного развития, осуществляет коррекционно-восстановительную и развивающую работу, беседы, консультирование ребёнка, родителей, лиц, их заменяющих, информирует родителей об особенностях возрастного развития и воспитания ребёнка.

Классный руководитель (воспитатель, куратор, педагог) создает благоприятную микросреду и социально-психологический климат в классе, группе. Способствует развитию навыков общения, помогает ребёнку решать проблемы, возникающие в общении с товарищами, педагогами, родителями. Оказывает помощь в учебной деятельности, выясняет причины низкой успеваемости, обеспечивает их устранение. Поддерживает постоянный контакт с родителями ребёнка или лицами, их заменяющими.

Медицинский работник учебного заведения принимает немедленные действия для безопасности ребёнка, нормализации его эмоционального состояния в случае его нарушения, создает условия для комфортного и конфиденциального общения с ребёнком, определяет целесообразность проведения дополнительного медицинского осмотра, направляет ребёнка в учреждение здравоохранения.

Как наладить взаимодействие с партнерами в местном сообществе?

Эффективность помощи ребёнку и его семье, которые находятся в трудных жизненных ситуациях, зависит от комплексности и интегрированности усилий различных государственных и неправительственных организаций, обладающих различными ресурсами. Соответственно, ведущим аспектом деятельности специалиста по социальной работе/социального работника является налаживание конструктивного межведомственного и междисциплинарного взаимодействия в местном сообществе.

К сведению!

Межведомственное взаимодействие – взаимодействие государственных организаций, представляющих различные ведомства (отрасли государственного управления и учреждения, которые их обслуживают).

Междисциплинарное взаимодействие – это взаимодействие группы специалистов различных специальностей, единомышленников, объединённых общими целями. Обычно междисциплинарная команда формируется для ведения определенного случая, в которой эксперты из разных областей знаний работают над общей целью, но представляют определенные государственные организации.

Межведомственное взаимодействие может происходить почти на всех этапах работы с семьей: при обнаружении уязвимой семьи, информировании, проведении оценки потребностей, планировании и предоставлении услуг.

Внимание!

Деятельность специалистов по социальной работе / социальных работников в местном сообществе должна быть направлена прежде всего на создание широкой сети взаимосвязей как между органами власти, так и между различными социальными институтами местного сообщества.

Важным процедурным элементом межведомственного взаимодействия является четкий алгоритм действий в процессе выявления уязвимых семей с детьми и оказания им поддержки.

Важно помнить!

Эффективным инструментом налаживания партнерского взаимодействия может стать проведение межведомственного тренинга для субъектов, работающих с семьей. Благодаря такой форме работы достигается:

- одинаковое понимание задач, ролей и обязанностей, а также решений, принятых на местном уровне, для защиты детей и улучшения их благосостояния;
- координация процесса оказания помощи;
- совершенствование механизмов обмена информацией между специалистами и тому подобное.

Как создать единое информационное пространство местного сообщества?

Информация в системе социальной защиты выступает важным ресурсом интеграционных процессов через обеспечение взаимодействия всех участников этого процесса. Поэтому формирование единого информационного пространства, интеграция информационных ресурсов всех структур, обеспечение доступа и обмен своевременной, достоверной и полной информацией занимает ведущее место в процессе формирования и внедрения интегрированной системы предоставления социальных услуг на уровне местного сообщества.

Выделяют несколько аспектов, наиболее важных для внедрения интегрированной модели оказания социальных услуг на уровне местного сообщества, среди которых сайт и картирование.

Сайт местного сообщества является действенным инструментом улучшения информирования населения об имеющихся в сообществе социальных услугах, условиях их получения и т. п.

Сайт создает широкие возможности для партнерского взаимодействия между органами местного самоуправления и жителями сообщества. Для создания общей информационной платформы по вопросам социальной защиты населения можно сформулировать ряд перспективных направлений развития информационных ресурсов органов местного самоуправления:

- **внедрение единой упорядоченной структуры размещения социальной информации** на официальных интернет-представительствах органов местного самоуправления;
- **разработка заказного перечня информации** по вопросам социальной защиты населения, перечня социальных услуг и условий их получения;
- **повсеместное внедрение на сайтах органов местного самоуправления элементов интерактивности** (е-приёмная как механизм консультирования с общественностью, расширение доступа к социально значимой информации, е-петиции как возможность жителей сообщества брать интерактивное участие в обсуждении стратегий и программ развития, онлайн-форумы по обсуждению актуальных вопросов социальной жизни сообщества, онлайн-опросы общественного мнения и т. п.);
- **развитие системы муниципальных е-услуг** (к примеру, запись на приём, оплата социальных услуг и т. д., что будет способствовать максимально простому и доступному взаимодействию должностных лиц органов местного самоуправления, представителей бизнеса, сектора неправительственных организаций, СМИ и рядовых граждан с помощью информационных технологий, предоставлению услуг в любое время и с максимальной прозрачностью. Это особенно актуально в таких больших сообществах, как города).

Картирование – это графическое (желательно, электронное) воспроизведение отдельных составляющих социального профиля сообщества, условное общее изображение сообщества в ракурсе субъектов и объектов социальной работы, социальных институтов, функционирующих на соответствующей территории.

Если нет возможности произвести электронное картирование, за основу можно взять карту местности, которая есть в Интернете, а уже потом наносить на неё дополнительные обозначения (службы, организации, учреждения и т. д.), данные, собранные в социальном профиле сообщества.

Такое графическое изображение позволяет:

- отследить особенности размещения тех или иных институтов и оценить доступность определенных социальных услуг;
- определить наличие в учреждениях, оказывающих образовательные, медицинские, культурно-развлекательные и другие услуги детям, потенциальных зон риска (заведений индустрии развлечений взрослых, ресторанов, баров, рынков, вокзалов и т.п.);
- оптимально и доступно планировать развитие новых услуг, эффективно использовать имеющиеся помещения и ресурсы;
- формировать реальные или потенциальные связи между социальными институтами.

Также карта понадобится при прогнозировании состава междисциплинарной команды, будет помогать семье с детьми преодолевать сложные жизненные обстоятельства.

В зависимости от целей, на карту может наноситься любая информация, которая позволит оптимально планировать развитие новых услуг и эффективно использовать имеющиеся ресурсы.

Картирование играет важную роль для обеспечения доступности услуг для тех или иных уязвимых категорий населения, информирования жителей сообщества об имеющейся социальной сети, службах, учреждениях, предоставляющих социальные услуги на их или соседней территории проживания.

■ Раздел 5

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ/ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Что такое профессиональная компетентность специалиста по социальной работе/социального работника?

Профессиональная компетентность – способность квалифицированно выполнять профессиональную деятельность, определенные задачи и обязанности.

Профессиональная компетентность объединяет знания, убеждения, ценности, умения, навыки, опыт человека, готовность и способность реализовать круг полномочий, определяющих его ответственность в выполнении поставленных задач.

Профессиональная компетентность специалиста по социальной работе/социального работника должна охватывать личностные качества, а также умения и навыки, опыт, обеспечивающие минимизацию или преодоление трудных жизненных ситуаций, эффективность процесса общения с получателями социальных услуг и коллегами и предоставления социальных услуг.

Профессиональная компетентность такого специалиста оценивается в соответствии с требованиями Министерства труда и социального развития КР.

Внимание! Международный опыт

Совет по образованию США разработал 10 критериев компетентности работника социальной сферы, который должен уметь выполнять следующее:

- идентифицировать и оценить ситуацию в тех случаях, когда нужно начать (или прекратить), усилить, восстановить, защитить отношения между людьми и социальными институтами;
- разрабатывать план, основанный на оценке проблемы, изучении достижения целей и адекватных мероприятиях, а также обеспечивать его выполнение с целью улучшения благосостояния человека;
- развивать способности человека в решении проблем, преодолении стрессов;
- связывать людей с системами, которые обеспечивают их ресурсами, услугами и возможностями;
- эффективно защищать наиболее дискриминируемых и уязвимых членов сообществ;
- способствовать эффективности и гуманности действий систем, обе-

спечивающих людей услугами, ресурсами и возможностями;

- активно участвовать в создании новых, модифицированных или усовершенствованных систем услуг, ресурсов и возможностей, которые являются более обоснованными и чувствительными к запросам потребителей услуг, а также в ликвидации тех систем, которые не являются целесообразными, эффективными;
- оценивать эффективность проделанной работы;
- постоянно совершенствоваться в профессии, расширяя базу профессиональных знаний и соблюдая стандарты и этические нормы профессии;
- способствовать совершенствованию службы/организации, которую он представляет.

Введение социальных работников позволило выявить в кыргызском обществе ряд проблем, требующих комплексного решения путем взаимодействия различных субъектов социальной работы.

Сейчас окончательно определяются функции и непосредственные задачи специалиста по социальной работе (уровень «магистр» и уровень «бакалавр»).

Какие основные направления деятельности, задачи и функции специалиста по социальной работе (образовательный уровень «магистр»)?

Специалист по социальной работе академической степени магистра ведет научно-исследовательскую деятельность в социальной сфере, занимается обоснованием и практическим применением знаний, связанных с решением проблем лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации

Его обязанности включают:

- участие в реализации социальной политики, планировании организации и развития системы социальных услуг и обслуживания;
- проведение самостоятельных исследований по анализу основных тенденций развития теории и практики социальной работы в КР и за рубежом;
- изучение актуальных социальных проблем в учреждениях, организациях и на предприятиях, разработку мер, направленных на их решение;
- организацию и управление деятельностью социальных служб, учреждений и организаций на различных уровнях исполнительной власти КР;
- организацию социально-проектной деятельности, направленной на повышение качества социальной работы и обеспечение социального благополучия личности и общества;
- создание и реализацию социальных программ по решению актуальных про-

- блем жизнедеятельности индивида, группы и общества, преодолению ТЖС;
- участие в организации деятельности по удовлетворению потребностей различных групп населения, направленной на повышение уровня их социальной адаптации и реабилитации, обеспечение здорового образа жизни;
 - разработку и внедрение инновационных технологий сохранения и развития ресурсов человека, групп, сообществ;
 - разработку и реализацию технологий разрешения и профилактики социальных конфликтов, негативных социальных явлений, обеспечения социальной безопасности человека, общества и государства;
 - разработку и внедрение доказательно эффективных технологий по оказанию социальных услуг, определенных национальными стандартами КР в области социального обслуживания населения;
 - консультирование населения в сфере социальной защиты;
 - предоставление помощи и консультаций социальным работникам уровня бакалавра и другим специалистам социальной сферы;
 - участие в расследовании случаев злоупотребления или пренебрежения и принятие мер для защиты детей и других лиц, подверженных риску;
 - защиту и лоббирование интересов групп клиентов в сообществах с целью решения проблем, затрагивающих их интересы;
 - организацию и поддержку общественных инициатив, развитие благотворительности, волонтерства в социальной сфере;
 - преподавательскую деятельность по вопросам социальной работы;
 - руководство социальными работниками;
 - разработку рекомендаций по совершенствованию форм организации труда и улучшению условий трудовой деятельности специалистов в сфере социальной работы;
 - разработку и внедрение показателей социальной отчетности; контроль предоставления качественных социальных услуг и обслуживания в соответствии с установленными стандартами;
 - повышение своей профессиональной компетентности и имиджа социальной работы.

Какие основные направления деятельности, задачи и функции специалиста по социальной работе (образовательный уровень «бакалавр»)?

Специалисты по социальной работе уровня бакалавра оказывают содействие и поддержку специалистам-профессионалам социальной деятельности, анализируют фактические данные, осуществляют подготовку документов, администрирование и реализацию программ социальной помощи; оказывают социальную поддержку

и помощь отдельным лицам, семьям и сообществам при решении личных и социальных проблем.

В их обязанности входит:

- выявление и учет уязвимых лиц, групп граждан в сообществе;
- перенаправление лиц к другим специалистам, в учреждения;
- проведение оценки потребностей лица/ребёнка и его семьи и составление индивидуального плана работы;
- содействие в создании и координации деятельности междисциплинарных команд, предоставляющих социальные услуги;
- установление контакта и формирование доверительного отношения с клиентом, учитывая его культурные, этнические, возрастные, гендерные особенности;
- осуществление приёма граждан по вопросам социального обслуживания; оказание помощи отдельным лицам и семьям в решении личных и социальных проблем;
- поиск поддерживающих ресурсов для лиц в ТЖС; содействие развитию их самоопределения и независимости;
- содействие в обеспечении безопасности клиента и защите его прав; выявление случаев злоупотребления или нарушения прав;
- помощь/подготовка документов для передачи в суд, получения пенсионного, социального обеспечения, социальных пособий, компенсаций и других выплат в соответствии с действующим законодательством;
- содействие в подготовке заявлений, жалоб и др., необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- консультирование клиентов и их ближайшего окружения по разным вопросам социальной работы, социального обслуживания;
- консультирование лиц, проживающих в детских домах и интернатах, контроль за их деятельностью, оказание помощи в довыпускном и выпускном планировании их дальнейшей жизни;
- содействие в прохождении медико-социальной экспертизы;
- работа с правонарушителями во время и после исполнения наказания с целью оказания им помощи для интеграции в сообщество и ресоциализации;
- разработка профилактических программ в соответствии с потребностями групп клиентов, нуждами сообществ; отбор и привлечение клиентов к участию в профилактических программах разного направления;
- организация и проведение профилактической деятельности по вопросам: вредных привычек (алкоголизм, курение); ВИЧ-инфицирования, наркомании, насилия и т. д.;
- оказание помощи по предоставлению гражданам временного жилья;
- оказание помощи в приобретении профессии и трудоустройстве клиентов;
- формирование позитивного мышления, активного образа жизни клиента, вов-

- лечение его в социально полезную деятельность;
- сопровождение реинтеграции детей в биологические семьи;
- содействие в получении психологической помощи, консультировании клиента другими специалистами;
- создание групп взаимопомощи клиентов;
- помощь людям, имеющим психические или физические отклонения, в получении необходимого лечения и участии в социально-трудовой жизни;
- поддержание связи с другими социальными службами, образовательными учреждениями, учреждениями здравоохранения, правопорядка и др., имеющими отношение к клиентам, для предоставления им социальных услуг;
- выявление и мобилизация ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц для реализации мер по социальной защите граждан;
- участие в социально-проектной деятельности, направленной на повышение качества социальной работы и обеспечение социального благополучия личности и общества;
- привлечение к работе социальных волонтеров;
- участие в деятельности по удовлетворению особых образовательных потребностей различных групп населения, направленной на повышение уровня их социальной адаптации и реабилитации, обеспечение здорового образа жизни;
- осуществление оценки достигнутых результатов собственной профессиональной деятельности; оказание помощи в оценке эффективности принимаемых мер и программ, содействие в проведении мониторинга и обзора результатов предоставляемых услуг;
- проведение просветительской и информационной работы в сообществе, семьях по вопросам социальной работы, социального обслуживания, предоставления социальных услуг;
- поддержание общественного доверия к социальным службам;
- ведение отчетности о работе с клиентами, составление годовых и промежуточных отчетов;
- повышение своей профессиональной компетентности.

Зачем нужны новые специальности в социальной сфере?

Развитие социальной работы – неотъемлемая часть государственной политики Кыргызской Республики. Весомый шаг на пути её развития – появление новых специалистов – социального ассистента и персонального ассистента.

Внедрение новых специальностей в КР на уровне среднего профессионального образования позволит:

- укрепить систему социальной защиты, развить её трудовые ресурсы;

- трансформировать и адаптировать к национальным особенностям лучшей из международного опыта профессионализации социальной работы;
- обеспечить адресность и универсальность услуг согласно потребностям клиента;
- гарантировать защиту наилучших интересов детей, находящихся в сложных жизненных ситуациях;
- распределить основные функции социальной работы между разными специалистами и тем самым избежать перегрузки или поверхностного исполнения профессиональных обязанностей;
- помочь территориальным подразделениям Министерства труда и социального развития КР в социальном обслуживании, социальной защите населения на местах.

Кыргызская Республика поддерживает процесс профессионализации социальной работы на уровне **среднего профессионального образования**.

Согласно Постановлению Правительства Кыргызской Республики от 28 марта 2018 г. № 160, в направлении 04000 «Социология и социальная работа» на уровне среднего профессионального образования появились специальности:

- социальное обслуживание – квалификация специалиста «социальный ассистент»;
- социальный патронаж – квалификация специалиста «персональный ассистент»;
- физическая терапия – помощник физического терапевта;
- эрготерапия – помощник эрготерапевта.

Разработка и внедрение новых специальностей осуществлялись в процессе реализации проекта ЕС «Техническая поддержка реализации контракта по реформированию сектора социальной защиты, Кыргызстан».

Такие новые профессии в социальной сфере, как эрготерапевт, физический терапевт, помощник эрготерапевта, помощник физического терапевта, персональный ассистент, социальный ассистент, супервизор очень важны для Кыргызстана.

В частности, средний персонал в области социальной работы и обслуживания, абилитации и реабилитации непосредственно работает с уязвимыми слоями населения. Их функции заключаются в организации и предоставлении необходимой социальной помощи (социальных услуг, обслуживания, реабилитации, консультирования) индивидуально в семейном окружении, сообществе и в учреждениях социального обслуживания.

Новые специалисты социальной работы уровня среднего профессионального образования (СПО) призваны содействовать интеграции нуждающихся граждан в сообщество. Они смогут помочь клиенту/получателю услуг раскрыть его возможности, поверить в себя, вместе решить проблемы, способствовать изменениям, развитию личности.

Клиент (ребёнок или взрослый) ощутит социальную поддержку в первую очередь через непосредственный контакт и доверительное взаимодействие со специалистом, который руководствуется определенными ценностями-убеждениями и обучен специальным технологиям.

Какие функциональные обязанности социального ассистента?

Социальный ассистент – новая квалификация в социальной работе. Этот специалист работает с лицами с инвалидностью, семьями, имеющими детей с инвалидностью (в основном гражданами с нетяжелой формой инвалидности), а также пожилыми гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Социальный ассистент предоставляет социальные услуги в сообществе и/или учреждениях социального обслуживания.

Его обязанности включают:

- выявление групп граждан, нуждающихся в социальных услугах и помощи (одиноких престарелых и нетрудоспособных граждан, пенсионеров, людей с инвалидностью, детей, малообеспеченных, лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и др.);
- участие в оценке потребностей и составлении индивидуального плана обслуживания клиентов;
- установление и поддержание контакта/взаимодействия с клиентом, положительно влияющего на его жизнедеятельность;
- использование механизмов социально-правовой защиты в разных ситуациях социального обслуживания;
- содействие в обеспечении равных возможностей, безбарьерного пространства, развития навыков независимого проживания лиц с инвалидностью;
- оказание помощи клиентам в сборе необходимой информации и оформлении документов;
- содействие занятости клиента;
- способствование получению льгот, выплат, социальной помощи;
- покупку за счет средств клиента и доставку на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, ухода, топлива, топку печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);
- помощь в приготовлении и приёме пищи;
- оплату за счет средств клиента жилищно-коммунальных услуг и услуг связи; сдачу за счет средств клиента вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратную их доставку;
- оказание помощи в предоставлении санитарно-гигиенических услуг (мытьё посуды, смена белья, уборка жилых помещений);
- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;
- оказание первой доврачебной помощи; проведение процедур, связанных со здоровьем (приём лекарств, закапывание капель, смена повязки);
- стимулирование клиента к здоровому образу жизни, оздоровительной деятельности; поддержание у клиента активной жизнедеятельности, позитивного настроения, оптимизма;

- активизацию сильных сторон/привлечение ресурсов клиента и его ближайшего окружения для реализации цели социального обслуживания;
- содействие в получении психологической помощи;
- развитие родительской компетентности по вопросам воспитания, содержания и защиты детей с инвалидностью;
- обеспечение информационной поддержки клиента, в т. ч. по вопросам социального обслуживания; популяризацию социальных услуг в системе социального обслуживания;
- установление контактов и взаимодействия с заинтересованными участниками (специалистами, окружением, семьей клиента, неправительственными организациями и др.);
- осуществление посредничества в социальном обслуживании.

Какие функциональные обязанности персонального ассистента?

Персональный ассистент – новый профессиональный помощник, наставник и друг.

Персональный ассистент работает с лицами с тяжелыми формами инвалидности, семьями, имеющими детей с инвалидностью первой группы, а также тяжелобольными и пожилыми гражданами, нуждающимися в постоянном социальном уходе вследствие неспособности к самообслуживанию.

Он содействует социальной интеграции этих граждан и их участию в жизни общества, помогает минимизировать трудности жизнедеятельности.

Персональный ассистент в соответствии с потребностями клиента может предоставлять ему ежедневную необходимую помощь на дому, в условиях учреждения и в сообществе.

Обязанности, выполняемые персональным ассистентом, включают:

- участие в проведении оценки потребностей лица/ребёнка и его семьи;
- участие в составлении индивидуального плана обслуживания/реабилитации клиента;
- установление взаимного доверия и эффективной коммуникации с клиентом, положительно влияющей на его жизнедеятельность;
- установление и поддержание устойчивого контакта с представителями ближайшего окружения клиента;
- защиту клиента, обеспечение его безопасности;
- содействие в обеспечении равных возможностей, безбарьерного пространства (обеспечение доступа клиента к инфраструктуре, объектам и местам социально-культурного назначения, отдыха и досуга);
- оказание помощи клиенту в сборе необходимой информации и оформлении документов;

- содействие занятости клиента;
- способствование получению льгот, выплат, других видов социальной помощи;
- покупку и доставку на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, ухода, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, топлива; топку печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);
- приготовление, подачу пищи, кормление лиц, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию;
- оказание санитарно-гигиенических услуг (мытьё посуды, уборка помещений, смена белья и одежды, купание, одевание);
- обеспечение мобильности клиента, оказание помощи для его двигательной активности;
- оплату жилищно-коммунальных услуг и услуг связи; сдачу вещей в стирку, химчистку, обуви в ремонт, обратную их доставку;
- наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления); вызов, в случае необходимости, медперсонала на дом;
- оказание помощи в приёме необходимых медикаментов; оказание первичной медицинской помощи; проведение несложных медицинских процедур;
- проведение профилактических мероприятий и стимулирование клиента к ведению здорового образа жизни;
- помощь в выполнении мероприятий абилитационного и реабилитационного характера;
- оказание индивидуальной эмоциональной поддержки клиенту; помощь в преодолении стрессовых ситуаций;
- поддержание у клиента желания активной жизнедеятельности, взаимодействия с другими людьми;
- активизация сильных сторон/привлечение ресурсов клиента и его ближайшего окружения для реализации цели социального патронажа;
- мотивирование клиента к участию в жизни общества и сопровождение его во время учебной, профессиональной, досуговой и другой деятельности (в т. ч. посещения учебных занятий, концертов, театра, кино, выставок, творческих мероприятий, кафе и т. п.);
- участие в развитии компетентности родителей по вопросам воспитания, содержания и защиты детей с тяжёлыми формами инвалидности;
- обеспечение информационной поддержки клиента, в т. ч. по вопросам социального патронажа; популяризация социальных услуг в системе социального обслуживания, патронажа;
- установление контактов с заинтересованными участниками (специалистами, окружением клиента, семьей клиента, неправительственными организациями и др.);
- содействие в получении помощи психолога, логопеда, дефектолога, других специалистов;

- обеспечение посредничества между клиентом и его окружением, а также в отношении местных, государственных и общественных учреждений и организаций.

Кто такие эрготерапевты и физические терапевты, а также помощники эрготерапевтов и физических терапевтов?

Специалисты по физической терапии стремятся в максимально возможной степени развивать, поддерживать и восстанавливать двигательные и функциональные возможности индивида или группы. Область профессиональной деятельности этих специалистов охватывает работу с детьми, подростками, взрослыми и пожилыми людьми, имеющими те или иные нарушения функций или структур организма, вызванные заболеваниями, повреждениями или врожденной патологией, которые ограничивают или могут ограничивать их активность и участие в повседневной жизни.

Фокусом деятельности специалиста по физической терапии являются здоровье человека, его способность к функциональному движению и активность, а также способность индивида к функционированию и адаптации в меняющихся условиях внешней среды. Специалист работает в тесном сотрудничестве с индивидом, его семьей, ближайшим окружением, сотрудниками учреждений здравоохранения, образования и социальных служб.

Мероприятия, проводимые специалистом по физической терапии, основаны на физических (естественных или природных) методах воздействия на индивида – движении, мануальном воздействии, массаже, рефлекторном воздействии и действии тепла, света, высоких частот, ультразвука и воды, призваны улучшить или восстановить двигательные функции человека, подвижность и т. п. Такие специалисты работают в социальных службах, учреждениях здравоохранения, школьных и дошкольных учреждениях.

Их обязанности включают:

- проведение испытаний функциональных возможностей мышц, нервов и суставов, а также других тестов для выявления и оценки физических нарушений у клиентов;
- проведение физиотерапевтических мероприятий, вмешательств, направленных на улучшение, компенсацию или профилактику ограничений активности;
- определение проблем окружающей среды и выполнение мероприятий, направленных на её изменение на индивидуальном, групповом и общественном уровнях;
- профилактику (первичная, вторичная и третичная), абилитацию и реабилитацию пользователей с острыми, хроническими прогрессирующими и хроническими стабильными состояниями;
- участие в планировании, организации, осуществлении физиотерапевтических услуг, развитии системы этих услуг;
- планирование и проведение работы, направленной на продвижение идей здорового образа жизни;
- выявление ресурсов индивида, содействие их развитию, исходя из индивиду-

альных возможностей, потребностей и желаний;

- информирование и обучение подходам и методикам физической терапии пользователей, членов их семей, других специалистов и т. п.

Специалисты по эрготерапии стремятся улучшить качество жизни индивида, сделать жизнь максимально независимой от помощи окружающих. Сфера деятельности этих специалистов включает в себя детей, подростков, взрослых и пожилых людей, имеющих те или иные нарушения функций, вызванные заболеваниями, повреждениями или врожденной патологией, которые ограничивают или могут ограничивать их активность и участие в повседневной жизни.

В своей работе специалисты используют различные методы и инструменты, которые направлены на восстановление утраченных функций и адаптацию к окружающей среде. Эта работа проводится как индивидуально, так и в группах.

Специалисты по эрготерапии, как и физические терапевты, могут работать в социальных службах, учреждениях здравоохранения, школьных и дошкольных учреждениях.

Их обязанности включают:

- проведение оценки и выявление проблем, связанных с повседневной деятельностью;
- проведение эрготерапевтических мероприятий, вмешательств, направленных на улучшение, компенсацию или профилактику ограничений активности;
- определение проблем окружающей среды и выполнение мероприятий, направленных на её изменение на индивидуальном, групповом и общественном уровнях;
- участие в планировании, организации, осуществлении эрготерапевтических услуг, развитии системы этих услуг;
- планирование и проведение работы, направленной на пропаганду здорового образа жизни;
- информирование и обучение пользователей, членов их семей, других специалистов отдельным подходам и методикам эрготерапии;
- консультирование по улучшению эргономики на производстве и в учреждениях в соответствии с нуждами клиента и созданию эргономичного окружения, включая подбор мебели, оборудования и рабочей деятельности;
- консультирование административных органов по вопросам создания безбарьерной среды и т. п.

Помощники физических терапевтов могут работать как под руководством физических терапевтов, так и самостоятельно. Работая самостоятельно, они действуют в предсказуемых заданных обстоятельствах, требующих использования определенного спектра стандартных методов физической терапии.

Помощники эрготерапевтов тоже могут работать как под руководством эрготерапевтов, так и самостоятельно. Осуществляя самостоятельную деятельность, они руководят работой реабилитационно-трудовых мастерских, способствуют удовлетворению потребностей клиента.

Что такое этика социального работника?

Профессиональная этика – это моральное самосознание определенной профессиональной группы, её психология и идеология. Социальная работа имеет свою профессиональную этику, специфическую систему ценностей, убеждений, этических принципов и норм деятельности.

В первую очередь, как профессиональная деятельность, социальная работа базируется на трех фундаментальных положениях – общечеловеческих ценностях:

1. Уважение к человеку, признание его безусловной ценности, независимо от реальных достижений и поведения личности. «Человек – цель в самом себе и не может выступать ни для кого как средство для достижения других целей ... Принадлежность к роду людскому уже есть достоинство» (Э. Кант, 1965).
2. Человек – это уникальное социальное существо, которое реализует свою уникальность в отношениях с другими людьми и зависит от них в развитии своей уникальности (Z. Butrym, 1979).
3. Человеку изначально присуща способность к изменениям, улучшению своей жизни, и отсюда – стремление к свободе выбора, принятию решений. Без веры в эту способность невозможно найти обоснование для целей социальной работы, которые предусматривают поиск и реализацию возможностей изменения к лучшему, совершенствования человека и общества.

Основными категориями этики социальной работы являются: профессиональные этические отношения и этические действия.

Этические отношения в социальной работе возникают между социальными работниками как членами определенного коллектива, между социальными работниками и клиентами, между социальными работниками и социальным окружением клиентов, между социальными работниками и различными учреждениями, организациями, частными лицами, с которыми социальный работник вступает во взаимодействие с целью предоставления социальных услуг. К ним также можно отнести отношения, возникающие между социальными службами государственной и негосударственной формы и государством в целом, обществом.

Этические отношения в социальной работе существуют в форме: требований, предъявляемых субъектами отношений друг к другу с целью выполнения профессиональных обязанностей; моральных принципов, которые лежат в основе социальной работы; моральных качеств, которыми должен обладать социальный работник.

Этические действия. Социальный работник воспринимает свою деятельность с точки зрения не только общечеловеческих или профессиональных ценностей, но и исходя из собственной системы ценностей, собственных понятий о морали. Решение социального работника относительно тех или иных действий должны основываться на понимании и знании того, какую пользу получит клиент и общество в целом. Действия должны быть основаны на уважении к клиенту и его ближайшему окружению.

Какие этические принципы и нормы деятельности специалиста по социальной работе/социального работника?

Сегодня социальная работа движется по траектории, которая опирается на ценности. Правила взаимодействия диктуют этика и мораль. Но этика тоже развивается и адаптируется. Точнее, усовершенствуется понимание той или иной ценности.

Общие этические основы деятельности специалиста по социальной работе такие:

- уважение достоинства каждого человека (нельзя допускать никакого проявления пренебрежения к личности, прямого или косвенного принуждения клиентов к любым действиям);
- приоритетность интересов получателей социальных услуг;
- толерантность (терпимость к различным эмоциональным проявлениям клиентов; восприятие ценности клиентов независимо от их образа жизни, поведения, социального и национального происхождения, пола и т. д.);
- доверие и взаимодействие в решении проблем клиента и др.

Нормы этического поведения специалистов по социальной работе:

- этическое поведение по отношению к профессии заключается в соблюдении требований кодекса, повышении качества и эффективности социальных услуг, взятии ответственности за получателя услуг;
- этическое поведение по отношению к коллегам заключается в признании разных взглядов коллег по социальной работе и других специалистов, высказывании критических замечаний лаконично и корректно; обмене знаниями, опытом и мнениями с коллегами по социальной работе; отстаивании профессиональной чести и достоинства своих коллег;
- этическое поведение по отношению к получателю социальных услуг состоит в уважении его личности и обеспечении защиты его достоинства и прав независимо от происхождения, пола, возраста, выяснении всех факторов по проблеме и нахождении оптимальных видов социальной услуги; направлении своих усилий на безопасность получателя услуг; в помощи всем в равной степени; признании и уважении целей, ответственности получателя услуг за принятое решение;
- этическое поведение по отношению к взаимодействующим организациям предполагает сотрудничество с учреждениями и организациями, намерения и деятельность которых направлены на предоставление социальных услуг; поддержку и популяризацию партнерских отношений между организациями, которые осуществляют социальную деятельность в обществе.

Какими должны быть личностные качества и система ценностей специалиста по социальной работе/социального работника?

Личностные качества специалиста по социальной работе/социального работника представляют собой комплекс характеристик личности, которые становятся осно-

вой его профессиональной компетентности, а именно:

- 1. Эмпатия.** Это чувство предусматривает, что специалист «проникает» в переживания, чувства человека/получателя услуг, желает разделить с ним эти чувства. Такое качество является профессионально необходимым, поскольку с помощью эмпатии возможно познать причины страданий или противоречий в жизни получателя услуг. Практическая профессиональная деятельность специалиста невозможна без эмпатии, что подтверждается как наблюдениям, так и научными теориями. В частности, К. Роджерс отмечал, что без эмпатии невозможно нормальное взаимодействие между людьми, тем более если один из них профессионал, который работает с людьми.
- 2. Искренность.** Эмпатию невозможно выразить без искренности. Если получатель услуг не чувствует искренней заинтересованности со стороны специалиста, последнему будет сложно помочь решить проблемы.
- 3. Инициативность, способность к творчеству.** Нецелесообразно постоянно придерживаться рекомендаций и инструкций – они ориентированы на типичного получателя социальных услуг и нуждаются в постоянной трансформации, адаптации к реальным условиям жизнедеятельности ребёнка, взрослого, группы людей. Характерными признаками инициативности является сочетание знания предмета деятельности с оригинальными, нестандартными подходами к решению проблем.
- 4. Гибкость и настойчивость.** Гибкость – характерный признак профессиональной деятельности, необходимый для достижения ожидаемых изменений. Отсутствие этого качества приводит к односторонности понимания проблемы, не учитывает всех факторов и соображений сторон, участвующих в её решении. При этом может возникнуть ситуация, при которой оптимальным стилем поведения, кроме гибкости, станет настойчивость, от которой будет зависеть положительный результат.
- 5. Здравый смысл.** Такое качество должно проявляться специалистом на каждом этапе социальной работы: оценка ситуации, обдумывание вариантов дальнейших действий, прогнозирование последствий и тому подобное. Здравый смысл влияет на формирование профессиональной зрелости специалиста.
- 6. Милосердие.** Это качество специалиста по социальной работе проявляется в хорошем, сочувственном отношении к получателям социальных услуг, коллегам, другим специалистам социальной сферы. В народе говорят, что милосердный человек склонен и готов к добрым делам.
- 7. Патриотизм.** Это особое, то есть безусловное, чувство-ценность, которое характеризует отношение личности к Родине, государству и к самой себе. Специалист по социальной работе/социальный работник в КР как патриот выявляет: любовь к Кыргызстану, народу, государству; деятельностьную преданность Родине; общественно значимую целеустремленность; гуманистическую нравственность; чувство собственного достоинства.

Внимание!

Согласно Положения о социальном работнике Кыргызской Республики (2012 г.), социальный работник должен обладать следующими профессионально-личностными качествами:

- принятие ценности каждого человека, уважение его прав;
- безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей, толерантность;
- развитое самопознание и самооценка, критическое мышление;
- эмпатия (способность сопереживать и сочувствовать);
- рефлексия (способность к размышлению, обдумыванию);
- ответственность за качество своей работы, повышение своего профессионализма;
- нетерпимость к проявлению любых форм дискриминации, основанной на национальности, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, на умственных или физических особенностях, привилегиях, персональных характеристиках и другие.

Какими убеждениями и ценностями должны обладать специалисты по социальной работе/социальные работники, работая с семьями с детьми?

Эффективность деятельности специалиста социальной работы/социального работника определяется его личностными убеждениями, от которых зависит соответствующее решение или поступок.

В социальной работе с семьями и детьми важно иметь такие убеждения:

- в центре внимания специалистов должен быть ребёнок;
- ребёнок рассматривается в контексте семьи;
- родительство – самая ответственная обязанность;
- лучший способ помочь ребёнку – поддержать его семью;
- каждая семья нуждается в поддержке и должна получить шанс измениться к лучшему;
- семья является оптимальной средой для гармоничного развития ребёнка;
- в наилучших интересах ребёнка – воспитываться в биологической семье;
- безопасность ребёнка – самое главное;
- никакие обстоятельства не могут стать причиной жестокого обращения с ребёнком;
- семья имеет право на защиту собственных культурных, этнических и религиоз-

ных традиций;

- неадекватное вмешательство может подорвать целостность семьи и нарушить её функционирование;
- семья, которая, на первый взгляд, кажется безнадёжной, может изменяться и развиваться, потому что у неё есть положительные ресурсы, сильные стороны;
- нужно работать совместно с семьями, чтобы дать им возможность взять на себя ответственность за изменения, а не решать проблемы за них;
- изымать ребёнка из семьи можно только тогда, когда это необходимо для его защиты и в отношении семьи применены все возможные профилактические меры;
- нельзя формировать негативное отношение ребёнка к родителям;
- большинство семей не хотят причинить вред своему ребёнку;
- необходимо уважать и поддерживать право человека на собственный выбор и решение независимо от его жизненных ценностей и образа жизни.

Какие признаки, причины проявления получателем услуг сопротивления и как такое сопротивление преодолеть?

Сопротивление – это естественная человеческая реакция на угрозу или опасность. Эта реакция помогает людям адаптироваться и в то же время защищаться, чтобы не понести ущерба.

Признаками сопротивления является то, что получатель услуг:

- не разговаривает со специалистом (он может воздержаться от разговора, чтобы показать свое недовольство тем, что специалист вмешался в его жизнь);
- спорит и принимает агрессивные позы;
- отрицает свою вину (это распространённый защитный механизм, призванный снять ответственность);
- говорит неправду или даёт неполную информацию (чтобы поддержать самоуважение, защитить свою личную жизнь или скорректировать «неравенство сил»);
- не выполняет действий по плану ведения случая (это может свидетельствовать о сопротивлении, депрессии или отсутствии мотивации. Получатели услуг иногда не выполняют те действия, на которые соглашались раньше).

Причины, по которым получатель услуг оказывает сопротивление:

1. Получатель боится последствий: «Если я скажу правду, то службы заберут моего ребёнка». Этот страх вполне оправдан. Однако люди зачастую постепенно открываются и начинают обсуждать проблемы, когда видят, что специалист достоин доверия.
2. Вмешательство специалиста грозит самоуважению получателя услуг, поскольку, например, указывает на то, что родители не смогли обеспечить надлежащий уход за своими детьми. Это может вредить репутации родителей в местном со-

- обществе или в семье.
3. Вмешательство специалиста препятствует получателю самостоятельно управлять делами семьи так, как он считает правильным.
 4. Получатель, возможно, уже имел негативный опыт общения с социальной службой или другой государственной организацией, знает кого-нибудь, с кем это случилось.
 5. Отсутствие элементарных навыков общения получателя, комплекс неполноценности по этому поводу.

Как специалист может нехотя повысить сопротивление?

Иногда специалист может, не желая того, повысить сопротивление получателя услуг, а именно:

- проявить культурную нечувствительность. Например, получатель может не понимать специальных профессиональных терминов;
- неправильно понять взгляды получателя услуг на его проблемы или на потенциальные пути их решения;
- выражать властное и осудительное отношение;
- слишком акцентировать внимание на проблемах семьи, пренебрегая её сильными сторонами;
- использовать запугивание.

Важно помнить!

Для налаживания эффективной работы с семьей нужно уметь преодолевать её сопротивление.

Для преодоления сопротивления специалист по социальной работе/социальный работник должен:

- сокращать период ожидания для членов семьи, которые пришли к нему; сообщать им по телефону о том, когда его можно застать в офисе;
- указывать, какие услуги может предоставить социальная служба, рассказывать, какие действия будут выполнены в процессе оценки, планирования, ведения случая в целом;
- открыто обсуждать гнев, враждебность и сопротивление семьи. Специалист должен помочь членам семьи выразить свой гнев, если они не могут сделать это сами;
- не осуждать;
- позволять получателю социальных услуг принимать собственные решения и выполнять их;
- проявлять уважение к получателю услуг явно (например, обращаться к нему по имени и отчеству);
- выразить сочувствие к сложившейся ситуации клиента.

Позитивный подход к проблеме уменьшения сопротивления предусматривает признание наличия четырех этапов в развитии отношений между специалистом и получателем услуг: выявление, признание, исследование, проверка. Переход к следующему этапу возможен только после того, как решены все вопросы, возникающие на предыдущем этапе.

К сведению!

Эта модель известна под названием «модель S.H.E.R.» (по первым буквам названий этапов на английском языке - Surfacing, Honoring, Exploring, Rechecking).

Этапы в развитии отношений между специалистом по социальной работе/социальным работником и получателем услуг:

1. Выявление сопротивления

Прежде всего следует подвести получателя услуг к осознанию того, что он сопротивляется вмешательству в его жизнь.

Для того, чтобы эффективно установить факт наличия сопротивления, необходимо руководствоваться двумя простыми правилами:

- Облегчите получателю выражение сопротивления, подчеркнув, что ему «ничего за это не будет». Нужно прямо и открыто объяснить, почему так важно решить имеющуюся проблему. После того, как получатель поймет, что никто не собирается его «наказывать» и «здесь нет никакого коварства», специалисту будет гораздо легче определить реальные источники сопротивления.
- Скажите, что хотите «знать все». Если получатель услуг сопротивляется, лучше попытаться решить эту проблему, чем делать вид, что её не существует.

2. Признание сопротивления

На этом этапе необходимо сделать следующее:

- Выслушайте получателя услуг. Когда человек открыто говорит о причинах, по которым он не хочет взаимодействовать с социальными службами, специалист получает возможность собрать важную информацию о том, как обеспечить решение задач, стоящих перед ним, и преодолеть трудности на этом пути. Любая попытка «отмахнуться» от того, что говорит клиент, не только закрывает доступ к информации, но и формирует у получателя впечатление, будто никого не волнует, что с ним произойдет. На этом этапе крайне важно внимательно слушать.
- Признайте факт наличия сопротивления. Признание наличия сопротивления не означает, что специалист соглашается с получателем услуг. Используя такие высказывания, как: «Я согласен, что это будет способствовать возникновению у вас проблемы» или «Вы имеёте полное право не согласиться со мной», специалист проявит уважение к собеседнику, оставаясь на своих позициях.
- Еще раз подчеркните то, что получатель социальных услуг имеет право на сопротивление. Специалисту следует помнить, что получателю, возможно, ни-

когда раньше не приходилось выражать недовольство тем, что происходит, не беспокоясь о последствиях. Периодически подчеркивая, что сопротивление имеет свою ценность, получателю услуг ничего не угрожает, что его понимают, специалист создает позитивную атмосферу общения. Выражения типа: «То, что Вам все это не нравится, абсолютно нормально» или «Я понимаю, почему Вы возмущаетесь», помогают специалисту контролировать ситуацию, а получателю - расслабиться и открыться.

3. Исследование сопротивления

На этом этапе следует выполнить следующее:

- Определять границы «личного» и «общего» сопротивления. Причинами «общего» сопротивления обычно является нежелание признать чью-то власть над собой, старые обиды и т. п. Специалист должен уметь отличать «личное» сопротивление от «общего». Если у специалиста возникают с этим трудности, он может просто спросить: «Что Вас не устраивает?».
- Проанализируйте природу сопротивления. После выявления факта наличия сопротивления и установления, что оно имеет «личный» характер, специалист может помочь получателю перейти от отрицания к утверждению, поставив ему вопрос: «Чего Вы хотите?». Отвечая на этот вопрос, клиент, сам того не понимая, помогает в решении проблемы. Вероятно, получатель предложит альтернативные способы выполнения поставленных перед ним требований, что позволит специалисту обеспечить достижение целей, а получателю «сохранить лицо». На этом этапе следует перейти к переговорам, чтобы договориться о дальнейших действиях.

4. Проверка

Перед завершением встречи необходимо еще раз «измерить» уровень сопротивления и проверить, понимают ли специалист и получатель услуг достигнутые ими договоренности. Это позволяет подвести итоги встречи, дает получателю возможность осмыслить взятые на себя обязательства.

Как специалисту налаживать процесс коммуникации (общение) и эффективно управлять им?

Важнейшей особенностью деятельности специалиста является умение вести диалог, организовывать процесс коммуникации, управлять им. Умение вести диалог предполагает целый ряд профессиональных знаний и умений.

Профессионал должен уметь выслушать и понять, корректно спросить и по-деловому точно ответить, убедить, создать атмосферу доверия и непринужденности, найти тонкий психологический подход к собеседнику, решить конфликт и снять напряжение.

В основе указанного лежит коммуникативная техника общения. Обладание ею – важнейший признак профессиональной пригодности специалистов любого профиля, чья деятельность связана с общением.

Для успешного налаживания межличностного взаимодействия специалисту по социальной работе/социальному работнику необходимо знать основные правила делового этикета и уметь презентовать себя.

К сведению!

Собеседника часто оценивают по тому, какой у него внешний вид, как он пожимает руку, что и как говорит, как слушает. Дейл Карнеги утверждал, что три четверти успеха зависят от умения общаться с людьми.

В то же время коварство первого впечатления в том, что оно длится полторы минуты. Во время первого знакомства воздействие происходит на уровне ощущений.

Советы для налаживания межличностного взаимодействия:

Зрение. При знакомстве не стоит отводить глаза в сторону или, наоборот, буравить глазами другого. Первое впечатление легко испортить неопрятной одеждой или нечищенной обувью. Одним из важных аспектов первого впечатления и делового общения является доброжелательная улыбка.

Слух. Очень важно не перепутать имя собеседника. Дейл Карнеги говорил: «Если вы помните, как зовут человека, он будет к вам благосклонен. Если вы неправильно произнесли имя, вам могут ничего не сказать, но неприятное впечатление все равно останется». Поэтому лучше переспросить имя собеседника, а не выдумывать его.

Рукопожатие. При первом знакомстве важно правильно протянуть и пожать руку. Рукопожатие должно быть искренним, энергичным, а не демонстрацией силы. Первым всегда протягивает руку тот, кому представляют собеседника.

Обоняние. Следует использовать при работе духи, другие средства только с нейтральным запахом.

Жесты. Целесообразно быть осторожным с жестами. Более половины информации о человеке передается через его мимику, жесты, походку. Например, если человек немного насторожен по поводу встречи, он скрещивает руки на груди, отводит глаза в сторону. Если во время переговоров человек снимает очки, рассматривает их, барабанит пальцами по столу, смотрит в разные стороны – значит, он демонстрирует абсолютное нежелание слушать и неприятие того, о чем идет речь.

Что делать, если собеседник настроен агрессивно?

В такой ситуации главное проявить холодную вежливость. Можно сказать: «Мне кажется, что вы сегодня не в настроении (заняты другими проблемами). Лучше перенесем наш разговор на другой день». Ни в коем случае не надо отвечать агрессией на агрессию, иногда можно погасить её нейтральной шуткой.

Как начинать разговор?

Начинать разговор следует инициатору знакомства. Лучше начать с нейтральных вопросов, а потом уже переходить к сути. Если цель разговора сотрудничество, то можно, обменявшись несколькими общепринятыми репликами, сразу очертить круг вопросов для обсуждения.

Чтобы достичь лучшего эффекта в деловом общении, рекомендуется использовать «метод лифта» (популярный в США). Его сущность такова: если хватит 30 секунд на то, чтобы передать собеседнику основную идею встречи, можно быть уверенным, что дальнейшее сотрудничество сложится успешно.

Стоит ли использовать комплименты?

Самым распространенным видом делового комплимента является обращение: «Уважаемый ...» и другие. Профессиональные комплименты, как правило, звучат так: «Мне говорили, что вы прекрасный специалист, и я в этом убедился». В то же время комплимент должен быть тщательно продуманным, поскольку собеседник легко отличит искренность, заинтересованность от стандартного набора фраз. Если вы продемонстрируете партнеру осведомленность об успехах его организации, подчеркнув что-то конкретное и важное, это воспримется как деловой комплимент.

Как проводить диалог на принципах доверия и ненасильственного общения?

Специалисты с невысоким уровнем профессиональной компетентности иногда применяют в своей работе насильственное общение с клиентом, которое проявляется в навязывании идей и примеров правильного, на их взгляд, поведения. Насильственное общение характеризуется следующими способами воздействия на собеседника: требования, запреты, оценка его деятельности и поведения, сравнение с другими, критика, а также наказания и поощрения, игнорирование собеседника, подсказки, советы, нотации и нравоучения.

Отношения, продиктованные таким типом общения, можно охарактеризовать как отношения подчинения и подавления. В таких случаях собеседник испытывает чувство вины, а иногда и страха.

Следовательно, специалисту по социальной работе/социальному работнику нужно учиться приёмам ненасильственного общения.

К сведению!

Концепция ненасильственного общения, или ненасильственной коммуникации (Nonviolent Communication) разработана американским психологом Маршаллом Б. Розенбергом.

Концепция ненасильственного общения направлена на развитие таких коммуникативных умений:

- выражение чувств, иначе говоря осознание чувств, желаний, связанных с взаимоотношениями;
- понятное и четкое сообщение о своем внутреннем состоянии (так называемые «я-сообщения» и «я-высказывания»);
- формулировка эмпатичного ответа, который представляет собой дословное понимание и восприятие состояния, мыслей, чувств, а также потребностей партнера по общению;
- построение конструктивного диалога.

Ненасильственное общение является методом коммуникации, цель которого осмысление, принятие во внимание потребностей всех участников общения для обе-

спечения положительного решения конфликтов. М. Розенберг называет ненасильственный тип общения также «языком сердца».

Ненасильственное общение является средством общения и одновременно методом улучшения отношений между людьми. В рамках этой концепции основное внимание уделяется запрету использования коммуникаций, которые могут быть истолкованы собеседником как оценки, попытки вызвать у него чувство вины.

К сведению!

Метод ненасильственного общения имеет следующие три аспекта:

- эмпатия к самому себе (глубокое и сочувственное понимание собственного опыта);
- эмпатия к другому (восприятие другого с глубоким пониманием/сопереживанием);
- настоящее выражение самого себя (выражение, которое может вдохновить других и побудить к пониманию и сопереживанию).

Чтобы научиться использовать в своей профессиональной деятельности именно ненасильственное общение, специалисту по социальной работе следует усвоить четыре основных компонента такого общения, а именно: наблюдение без оценки; идентификация и выражение чувств; определение потребностей, лежащих в основе чувств; формулировка свободных от требований просьб.

Наблюдение без оценки. Следует различать наблюдения и оценку, а также отделять их друг от друга, поскольку их сочетание вызывает у собеседника ощущение, что он подвергается критике, заставляет сопротивляться ей. Соответственно, ненасильственное общение в таких условиях становится невозможным.

Идентификация и выражение чувств. Для того чтобы научиться определять собственные чувства и чувства другого человека, нужно развивать словарный запас, уметь выражать гамму чувств, которые мы испытываем в данный момент.

Определение потребностей, лежащих в основе собственных чувств. Нужно учиться различать потребности, которые вызывают определенные чувства. Это помогает развивать умение брать ответственность за свои чувства.

Формулировка свободных от требований просьб. Просьбы должны быть четкие и лаконичные, коммуникатор должен точно знать, какой отклик и результат он хочет получить. Важной отличительной чертой этого компонента является также характер просьбы: она представляет собой запрос, а не приказ или требование.

Важно помнить!

На практике использовать ненасильственное общение довольно трудно. Для такого общения следует четко придерживаться алгоритма (последовательности указанных выше компонентов).

1. Для высказываний на основе наблюдения поможет такая фраза: «Я

- вижу (слышу) ...» (что с того, что я наблюдаю (услышал/а, увидел/а, вспомнил/а, но обязательно без оценок)).
2. Для идентификации чувства после наблюдения пригодится такая фраза: «Я чувствую» (как я чувствую (мои эмоции, а не мысли) то, что я наблюдаю: например, чувствую разочарование).
 3. Определение основной потребности без нравственного осуждения позволяет четко увидеть то, что повлияло на вас, и реакцию другого человека в данный момент. Например, «Я чувствую разочарование, потому что нуждаюсь в том, чтобы быть Вам полезной ...».
 4. Следует прямо говорить о своих просьбах и желаниях в определенный момент. Например, «Сегодня мы конкретно запланируем нашу следующую встречу, которая состоится 20 июля. Я подготовлю для вас перечень организаций города, а вы - резюме. Вы согласны, или у Вас есть другие предложения?». Таким образом специалист берет ответственность за удовлетворение своих потребностей и позволяет другому человеку отвечать за свои.

Все четыре шага-компонента не являются обязательными во всех ситуациях. Лучше стараться не говорить таких фраз: «Ты заставляешь меня чувствовать ____», «Я чувствую ____, потому что ты сделал ____» и особенно «Ты заставляешь меня нервничать». Такие слова возлагают ответственность за чувство специалиста на получателя социальных услуг. Целесообразно говорить так: «Когда ты сделал ____, я чувствовала ____, потому что мне было необходимо ____».

Внимание!

Иногда запоминание «шаблонов» помогает составить схему ненасильственного общения:

- «Ты чувствуешь ____, потому что нуждаешься _____?»
- «Ты сердишься, потому что думаешь ____?»
- «Я вижу ...» или «Я слышу ...»
- «Я думаю ...»
- «Ты хотел бы ...?»
- «Ты бы хотел этого, если я ...?»

Общий шаблон для всех четырех шагов может быть таким: «Я вижу Я чувствую ..., потому что нуждаюсь в Ты можешь ...?». Или «Я вижу Ты чувствуешь ..., потому что нуждаешься ...?». Итак, «Это удовлетворит твои желания/потребности, если я ...?».

Пример из практики

«Когда я слышу, что Вы с 12 по 18 июля не обратились к организациям нашего города по вопросу трудоустройства, то чувствую разочарование, у меня потребность быть Вам полезной. Запланируйте более конкретно нашу следующую встречу 20 июля. Я подготовлю для Вас перечень организаций, а Вы – резюме. Вы согласны, или у Вас есть другие предложения?».

Как мотивировать человека к изменениям?

Мотивирование – это побуждение к действию, процесс, управляющий поведением человека, который определяет его целеустремленность, организованность, активность и устойчивость, способность удовлетворять свои потребности.

В социальной работе мотивирование направлено на формирование убеждения получателя социальных услуг в необходимости перемен.

Выделяют внешнее и внутреннее мотивирование. В такой деятельности нужно учитывать мнение психологов, которые считают, что внешнее мотивирование (слова и действия специалиста) формирует такие личностные новообразования, как интересы и склонности личности, моральные принципы, самооценку, что, в свою очередь, способствует и внутреннему мотивированию.

Основными методами организации мотивационного процесса должны быть:

- совет в виде представленного на рассмотрение получателю предложения по решению проблемы;
- убеждение, основанное на разъяснении сущности явлений и процессов, причинно-следственных связей, аргументации;
- хороший пример; стремление достичь привлекательного для субъекта результата, который уже получили другие при подобных обстоятельствах (примером может служить обучение по принципу «равный - равному»);
- просьба (важно, чтобы она была сформулирована четко, взвешенно, вежливо и сопровождалась уважением к праву получателя отказаться от предложенного).

Важно помнить!

Недопустимыми методами организации мотивационного процесса являются манипуляция и директивные методы (приказ, принуждение, санкции).

Работая с семьями, которые находятся в трудных жизненных ситуациях, настраивая их на сотрудничество и мотивируя к изменениям, целесообразно учитывать следующей:

- специалист по социальной работе должен понимать потребности уязвимых семей. Если не удовлетворены биологические потребности (в пище, сне, отдыхе,

- защите и т. д.), то работа над мотивацией к изменениям будет неэффективной и нерезультативной;
- специалист должен работать прежде всего с той проблемой/вопросом, с которым обратилась семья;
 - положительный результат работы в преодолении трудных жизненных ситуаций возможен лишь тогда, когда будут налажены доброжелательные и доверительные отношения между семьей и специалистом;
 - каждая семья имеет свои положительные ресурсы, сильные стороны, нужно их найти и использовать в работе. Это позволит привлечь членов семьи к активному взаимодействию;
 - доверие и уважение специалиста к членам семьи позволяет семье меняться к лучшему.

Важно помнить!

Каждый человек/семья стремится к изменениям, но она должна видеть четкие цели и задачи изменений.

Изменения – это длительный процесс, требующий значительных усилий как специалиста, так и семьи. Достижение результатов возможно не сразу, а только через определенный период.

Мотивируя семью к изменениям, специалисту по социальной работе/социальному работнику важно знать стадии готовности меняться.



Рис. 5.1. Стадии готовности меняться

Мотивирование членов семьи к изменению жизненных обстоятельств начинается во время первого визита. Следовательно, специалисту нужно раскрыть положительную перспективу развития событий, если семья согласна на изменения. В этом случае важно определить и трудности, которые будут сопровождать такие изменения. Обязательно следует продемонстрировать свою заинтересованность и готовность к сотрудничеству с семьей.

Помогает семье с детьми меняться её социальная сеть, значимые члены местного сообщества.

Как наладить партнерство с семьей?

Партнерство с семьей предусматривает согласованные, слаженные действия специалиста по социальной работе/социального работника со всеми членами семьи, сотрудничество на равных. В то же время это не означает, что надо всегда соглашаться с родителями, другими взрослыми членами семьи или всегда искать выход из положения, приемлемый для них.

Внимание!

Некоторые родители могут отказываться от партнерства со специалистом по социальной работе. Причин такого эмоционального сопротивления много: испуг, состояние шока, непонимание потребностей ребёнка, стереотипы семейного воспитания и отношений в семье, враждебное отношение к незнакомым лицам и т. д. Однако не все родители могут защитить своих детей, даже если им оказывают помощь и поддержку, а главная задача специалиста по социальной работе - гарантировать безопасность ребёнка.

Пассивность или даже враждебность родителей не избавляет специалиста по социальной работе от обязанности искать пути партнерского взаимодействия с ними. Однако стремление к сотрудничеству с родителями любой ценой не должно перевесить приоритет обеспечения безопасности ребёнка.

Если взрослые члены семьи не хотят налаживать со специалистом по социальной работе/социальным работником партнерских отношений, он предупреждает их о возможных последствиях такого отказа.

В дальнейшем специалист продолжает попытки установления контактов с семьей и сотрудничает с другими субъектами социальной работы, акцентируя на усилении их внимания к ребёнку, который воспитывается в этой семье.

Приёмы и правила установления первого контакта с семьей

Первый контакт специалиста с семьей (потенциальным получателем социальных услуг) может происходить при различных условиях и обстоятельствах:

1. После сообщения от одного из субъектов.
2. Во время личного обращения, в том числе по телефону.
3. При проведении мероприятий.
4. Во время визита в семью (по месту жительства).

Различные обстоятельства первого контакта с семьей обуславливают те или иные особенности поведения специалиста по социальной работе. В то же время в любом случае специалисту следует придерживаться целесообразных приёмов и правил налаживания контакта с семьей:

- во время общения необходимо вести себя спокойно, уверенно и доброжелательно;
- важно всегда уточнять, как члены семьи поняли то, что вы им сказали, чтобы избежать недоразумения;
- никогда не оценивать семью, не использовать в отношении её членов выражения «ненормальные», «неполноценные», «не как все люди» и др.;
- не сообщать семье, что «у неё есть проблема»;
- всегда спрашивать у членов семьи, как они себя чувствуют, как видят ваше сотрудничество;
- вести разговор с семьей в форме диалога, а не монолога специалиста;
- интуитивно чувствовать, когда нужно сменить тему, чтобы разговор не спровоцировал конфликтную ситуацию;
- не вести себя так, чтобы семья должна была оправдываться;
- быть готовым к таким вопросам: «Вы решите мои проблемы?», «Чем вы можете мне помочь?», «Почему вы пришли ко мне?», «Что вы изыскиваете?».

Важно помнить!

Целью первого контакта является установление партнерских отношений с семьей с детьми, выяснение основных потребностей семьи и сбор первичной информации.

Каковы особенности установления доверительных отношений с различными семьями?

Ниже предложен ряд советов, наработанных А. Кочубей и Н. Умаровой по вопросу установления доверительных отношений с разными семьями¹⁸.

Что делать специалисту, если ему нужно наладить контакт с семьей, которая по разным причинам не может, не хочет или не умеет сотрудничать со специалистами социальной сферы; помощь извне такая семья воспринимает как угрозу?

¹⁸ Визит в семью, или Практика работы с семьями : учеб.-метод. пособие / А. Кочубей, Н. Умарова. - Псков, 2002. - 118 с.

Надо потратить больше времени для того, чтобы семья привыкла к специалисту, не форсировать разговор о проблемной ситуации, которая сложилась в семье; использовать техники эффективной коммуникации; специалист должен вести себя уверенно и последовательно.

Что делать специалисту, если члены семьи избегают контакта из-за наличия прошлого негативного опыта сотрудничества с государственным учреждением, боятся, что у них заберут ребёнка, не желают менять ситуацию, в которой пребывают?

Надо проанализировать причины избегания контакта и нейтрализовать их, если это прошлый негативный опыт, целесообразно вести себя спокойно, уверенно обсудить предложения; если есть страх, что заберут ребёнка, нужно заверить, что специалист будет помогать, чтобы ребёнок остался в семье; если выражено нежелание менять ситуацию, не спешить, использовать различные инструменты мотивации, не обвинять семью во избежание конфликта и набраться терпения.

Что делать специалисту, если семья не признает проблемы, поскольку не считает её серьёзной, не желает решать проблему, не знает, как это делать?

Специалисту не нужно убеждать членов семьи, говоря: «Вы ведете себя неправильно». Стоит разобраться, почему семья избегает признания проблемы, и действовать в соответствии с причинами такого поведения и потребностями семьи.

Что делать специалисту, если члены семьи считают, что сами знают, как решать все свои проблемы, не желают признаваться в собственной некомпетентности?

Не нужно доказывать членам семьи, что они не понимают своей некомпетентности. Специалисту следует быть терпеливым и настойчивым, работать над теми проблемами, которые очевидны для семьи; постепенно расширять видение семьей своей ситуации, демонстрируя новые причины возникновения проблем; не использовать ошибок семьи в своих интересах (например: «А я вас с самого начала предупреждала, что так будет» и т. д.).

Что делать специалисту, если семья не может быть последовательной из-за неумения планировать, чрезмерной чувствительности к внешним импульсам (например, когда мать слушает учителя, а не собственного ребёнка)?

Целесообразно научить семью держать все события под контролем, учить планировать и помогать различать, кто и что именно советует семье, а также определять то, что действительно нужно ребёнку.

Что делать специалисту, если семья время от времени «срывается» (иногда в самый ответственный момент)?

Специалисту нужно понять логику поведения такой семьи, быть готовым к срывам и, когда они происходят, не начинать обвинять членов семьи, а выяснить причины, чтобы избежать срывов в дальнейшем.

Что делать специалисту, если семья не хочет отпускать специалиста (когда он становится неразрывной частью семьи)?

Работать с инфантильностью в семье таким образом, чтобы передать функции, которые перешли к специалисту, обратно в семью. В начале сотрудничества необходимо подчеркивать, что специалист помогает временно, в дальнейшем семья должна сама справляться со своими проблемами.

Что делать специалисту, если члены семьи не верят в собственные силы, и специалист не верит в семью?

Если семья, по мнению специалиста, является безнадёжной, нужно привлечь другого специалиста. Если семья сама себя считает безнадёжной, необходимо найти её сильную сторону (например, дать возможность родителям почувствовать, что их уважают в роли родителей и т. д.), помочь родителям проговорить свои желания, сомнения, страхи.

Что делать специалисту, если он работает с семьей, в которой один из её членов злоупотребляет алкоголем?

Если в семье злоупотребление алкоголем не длится годами, а является только компенсацией, работать можно с первопричиной; если семья готова к лечению от алкоголизма, ей нужно помочь найти соответствующее учреждение.

Как специалисту гарантировать собственную безопасность?

Выполнение служебных обязанностей требует от специалиста четкого соблюдения определенных норм профессионального поведения и правил техники безопасности, ведь получателями социальных услуг могут быть люди с неадекватным поведением, имеющие психические расстройства, которые пережили стресс; специалисту приходится посещать дома клиентов с различным уровнем санитарии, подвергаться опасности.

Правила техники безопасности должны быть разработаны и утверждены директором социальной службы, другой организации и учитывать обстоятельства и особенности работы того или иного специалиста.

Основные правила, которыми должен руководствоваться в своей профессиональной деятельности специалист:

- социальное посещение семьи проводится одним специалистом, если этот специалист уже был в доме клиента, знает членов его семьи и уверен, что пребывание в этом доме является безопасным;
- для сохранения собственного здоровья и профилактики заболеваний, передающихся воздушно-капельным путем (туберкулез, грипп, ОРВИ и т. д.), специалисту не рекомендуется осуществлять инспектирование/посещение семей натошак, поскольку в этом случае снижается иммунитет, возникает дополнительный риск заражения;
- специалисту не следует осуществлять посещение семей, если он имеет признаки простудного заболевания;
- если специалист заметил у получателя социальных услуг признаки алкогольного или наркотического опьянения, он не должен заходить в квартиру и общаться с ним, нужно только оставить приглашение (желательно иметь заготовленные бланки) явиться в социальную службу по указанному адресу или с предложением позвонить и договориться о встрече;
- если в квартире происходит ссора или драка, специалист не должен заходить в

квартиру. Когда такая ситуация угрожает жизни и здоровью детей, других членов семьи, специалист должен вызвать милицию;

- перед тем, как войти в квартиру, специалист может поинтересоваться, есть ли в доме собака, и попросить хозяина закрыть её в отдельном помещении. Если в квартире находится психически больной человек и его поведение угрожает жизни и здоровью детей, специалист должен вызвать скорую помощь и сообщить соответствующим органам;
- если в квартире находится ребёнок, состояние которого вызывает беспокойство специалиста (болезнь, голод, побои, запущенность и т. д.), а родители не обращают на это внимания, специалист должен вызвать врача и сообщить соответствующим органам;
- если во время посещения семьи в квартире находится только несовершеннолетний, то специалист оставляет для взрослых членов семьи приглашение явиться в социальную службу с указанными адресом и телефонами специалистов. При отсутствии взрослых лиц специалист не имеет права заходить в квартиру и опрашивать детей;
- специалист не имеет права заходить в квартиру, если владельцы жилья не разрешают ему это сделать. Если разъяснения специалиста не достигли цели и клиент не настроен впустить его к себе в квартиру, специалист может поговорить с ним возле квартиры и договориться о следующей встрече;
- специалист не заходит в квартиру, если там компания распивает алкогольные напитки, происходит празднование, собрались гости;
- при исполнении служебных обязанностей специалист никогда не соглашается на предложение выпить с клиентом по случаю любого праздника;
- недопустимы никакие иные отношения с получателем социальных услуг, кроме деловых и партнерских;
- во время посещения семей специалист по социальной работе должен одеваться просто и демократично, чтобы не подчеркивать дистанцию и не создавать дополнительных препятствий в общении;
- ради собственной безопасности специалисту не следует одевать драгоценные украшения, дорогие вещи, провоцирующую одежду (слишком открытое платье, короткую юбку, одежду, которая обтягивает фигуру, и т. д.);
- сумку с документами и личными вещами специалисту лучше всегда держать при себе;
- при входе в квартиру необходимо пропустить сначала хозяев, а во время беседы занять такое место, чтобы можно было в любой момент беспрепятственно выйти из помещения;
- во всех случаях специалист по социальной работе должен вести себя миролюбиво, избегать конфликтов. Если конфликт возник, нельзя угрожать, обижаться, ссориться. Следует сохранять спокойствие, выяснить ситуацию вместе с получателем социальных услуг. Если последний настроен агрессивно, лучше уйти, оставив приглашение обратиться в социальную службу (другую организацию). Недопустимы физическое воздействие, угрозы и унижения.

Как осуществлять профилактику синдрома «эмоционального выгорания»?

Трудовая деятельность специалиста по социальной работе часто проходит в условиях, требующих усиленных расходов его внутренних резервов. Длительные нагрузки без полного восстановления сил, социальная, коммуникативная депривация и многие другие факторы оказывают неблагоприятное воздействие на специалиста, иногда полностью дезорганизуя его трудовую деятельность. Все это приводит к синдрому «эмоционального выгорания».

К сведению!

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это реакция организма, возникающая вследствие длительного действия профессиональных стрессов средней интенсивности. Это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, снижения удовлетворения от выполнения работы. Синдром эмоционального выгорания рассматривается также как механизм психологической защиты в форме полного или частичного «выключения» эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Согласно определению ВОЗ (2001), синдром выгорания – это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением производительности в работе и усталостью, бессонницей, снижением иммунитета, а также употреблением алкоголя и других психоактивных веществ с целью получить временное облегчение, что имеет тенденцию к развитию физиологической зависимости и (во многих случаях) суицидального поведения.

Сейчас синдром выгорания входит в Международную классификацию болезней (МКБ-10). В классификационной рубрике «Проблемы, связанные с трудностями преодоления жизненных осложнений» его можно найти под номером Z73.0.

Специалисту по социальной работе необходимо формировать умение использовать ресурсы для преодоления стрессовых ситуаций и профилактики синдрома эмоционального выгорания.

Советы для профилактики синдрома эмоционального выгорания

1. Научитесь распознавать стресс. Для этого следует выделить пять наиболее важных источников стресса. Проанализировать следующие вопросы: Как можно снизить влияние стрессоров? Какие стрессоры являются рутинными? Какие стрессоры возникают чаще всего? Каких стрессоров можно избежать и каким образом? Как организм реагирует на стрессоры? Какие приёмы преодоления стресса можно использовать?
2. Важно управлять своим временем. Определить основные цели и задачи; соотнести планируемые результаты с возможностями их реализации; составить распи-

сание выполнения дел; научиться говорить «нет»; делегировать свои полномочия.

3. Следует научиться снимать напряжение. «Тело не болеёт отдельно от души» (Сократ). Нужно научиться управлять эмоциями. Наиболее эффективным методом является аутотренинг и медитация.
4. Целесообразно планировать все свои действия. Надо заранее проигрывать в воображении различные варианты поведения.
5. Следует признавать и принимать ограничения. Не нужно ставить перед собой недостижимые цели. «Мир подобен театру. Чтобы играть в театре с успехом и похвалой, берут роли по способностям» (Г. Сковорода).
6. Быть позитивным. Важно сосредоточиться на положительных качествах окружающих. «Мир принадлежит оптимистам» (Ф. Гизе).

Как социальному работнику повышать свою профессиональную компетентность?

Специалист по социальной работе/социальный работник должен постоянно повышать свою профессиональную компетентность путем обучения, супервизии, методической поддержки.

Профессиональное развитие специалиста по социальной работе – постоянный процесс. Он связан не только с периодом обучения и продолжается в течение всей профессиональной деятельности, поскольку меняется социальная среда, возникают новые проблемы и обстоятельства, совершенствуется законодательство, расширяется инструментарий социальной работы. Способность достигать высоких результатов в профессиональной деятельности во многом зависит от способностей к самосовершенствованию и самообразованию.

Знания и умения можно приобретать с помощью:

- стационарной, заочной или дистанционной формы обучения в высших учебных заведениях;
- курсов повышения квалификации;
- стажировки у более опытных специалистов;
- тренингов без отрыва от работы;
- самообразования (чтение и обсуждение профессиональной литературы и прессы);
- обсуждения опыта на групповой и индивидуальной супервизиях.

Советы специалисту:

- Чтобы стать специалистом в своей области, необходимо постоянное самообразование.
- Следует делать запросы на участие в тренингах и семинарах по тем вопросам, которые интересуют; быть активным на методических совещаниях; применять услуги супервизии как инструмента поддержки.

- Следует использовать все возможности для повышения собственной профессиональной компетентности. Прежде всего, необходимо участвовать в семинарах, тренингах, которые проводит Министерство труда и социального развития КР, партнеры.
- Важно посещать учебные мероприятия, которые проводят неправительственные организации, особенно в рамках международных проектов.

СУПЕРВИЗИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Что такое супервизия в социальной работе? Каково её значение?

Важным компонентом социальной работы во всех цивилизованных странах мира является супервизия. Она обеспечивает качество услуг за счет улучшения компетенции социальных работников и их поддержки, а также защиты клиентов. Супервизия имеет особое значение для всех структур и организаций в области социального обслуживания, социальной работы как комплекс административно-профессиональных мер и универсальное процессуальное средство организации труда.

Многим, особенно начинающим, социальным работникам, как правило, не хватает знаний и практических умений для полноценного осуществления профессиональной деятельности. Кроме того, им часто приходится сталкиваться с ситуациями, которые вызывают «духовные перегрузки», связанные со сложными проблемами отношений между людьми.

Супервизия призвана помочь специалисту лучше осмыслить философию, идеологию, политику, цели и задачи, направления и приоритеты социальной работы, а также понять потребности, сильные и слабые стороны жизнедеятельности личности, возможности и угрозы, партнеров и конкурентов.

Профессиональная супервизия способствует:

- повышению профессиональных навыков и компетентности практиков социальной работы и, тем самым, укрепляет потенциал социальных работников для достижения получателем социальных услуг положительных результатов;
- привлечению социальных работников к непрерывному профессиональному обучению, которое расширяет возможности эффективного реагирования на сложные и изменяющиеся условия практики;
- сохранению социальных работников в организациях путем поддержки и предоставления им ресурсов для предоставления качественных, этических и подотчетных услуг в соответствии с видением, целями и политикой организации.¹⁹

В то же время супервизия не только способствует личному развитию и росту социального работника, но также приносит пользу получателям услуг и помогает развивать эффективные профессиональные отношения (Гулд и Болдуин, 2004).

Понятие супервизия, в широком смысле, является многогранным. Его можно рассматривать как принцип, как функцию и как метод. В частности:

- **как принцип** (комплексный, целевой, систематизирующий), супервизия – основа содержания менеджерских действий, профессиональный стиль менеджерской работы;

¹⁹ Kadushin, A. Harkness, D. (2014) Supervision in Social Work, 5 Edition, Columbia University Press, New York.

- **как функция**, супервизия – это индивидуальное кураторство, направленное на выявление и решение проблем, дилемм, спорных вопросов, трудностей, деформаций в деятельности конкретного социального работника соответствующей организации, которая предоставляет социальные услуги населению;
- **как метод** (административно-образовательный), супервизия – это обучение на опыте, которое широко применяется в социальной работе для помощи социальному работнику в обеспечении качества предоставляемой социальной услуги в конкретных условиях деятельности.

В документе Национальной ассоциации социальных работников США (НАСР)²⁰ «Наилучшие практики стандартов супервизии в социальной работе» профессиональная супервизия определена как сотрудничество супервизора и супервизированного с целью развития компетенций, отработки правильного поведения супервизированного, применения на практике соответствующих этических норм и стандартов.

Учитывая международный опыт, **супервизия** – профессиональная поддержка лица, оказывающего социальные услуги (социального работника или другого специалиста в сфере социальной работы), направленная на повышение его профессиональной компетентности, преодоление профессиональных трудностей, анализ недостатков и совершенствование организации работы, поддержку мотивации к работе, соблюдение этических норм и стандартов предоставления услуг, предотвращение профессионального выгорания.

Супервизия осуществляется на основе субъект-субъектного взаимодействия супервизора и супервизированного для повышения потенциала и качества социального вмешательства, а также внедрения наилучших практик социальной работы с лицом, группой, сообществом.

Супервизия предоставляется в разных видах и выполняет разные функции в соответствии с организационными, профессиональными и личностными потребностями супервизированного.

Супервизор – лицо, которое осуществляет супервизию. **Супервизированный** – лицо, по отношению которого осуществляется супервизия; – социальные работники, представители других специальностей в сфере социальной работы, которые являются сотрудниками социальных служб/учреждений независимо от форм собственности (далее – организаций).

Какие принципы, уровни и направления супервизии?

Супервизия осуществляется на основании ряда принципов:

Принцип доступности. Весь персонал организации должен проходить супервизию в целях развития своих профессиональных навыков.

²⁰ Национальная ассоциация социальных работников (NASW) является крупнейшей членской организацией профессиональных социальных работников в мире. Членами NASW являются более 145 000 социальных работников из 50 штатов, округа Колумбия, Виргинских островов США, Гуама, Пуэрто-Рико и социальных работников США, практикующих за границей. Миссия NASW состоит в том, чтобы способствовать профессиональному росту и развитию его членов, создавать и поддерживать профессиональные стандарты и продвигать разумную социальную политику.

Принцип недопущения дискриминации. Супервизоры должны принимать во внимание и уважать разные взгляды, ценности и чувства сотрудников, подлежащих супервизии.

Принцип защиты прав всех участников супервизии. Права всех участников супервизии должны соблюдаться на протяжении всего процесса. В обязанности супервизора входит защита прав и клиента, и супервизированного.

Принцип непрерывности. Социальные работники/сотрудники организации, задействованной в предоставлении социальных услуг, нуждаются в постоянной и системной профессиональной супервизии.

Принцип конфиденциальности. Супервизированный должен обговорить с клиентом вопросы, связанные с сохранением в тайне его личных данных, а также моменты, когда конфиденциальность может и должна быть нарушена (особенно в вопросах, касающихся наилучших интересов ребёнка).

Принцип скоординированной ответственности. Деятельность сотрудника и принимаемое им решение согласовываются с супервизором. В тоже время супервизор подвергается косвенной оценке, исходя из результативности работы супервизированного.

Согласно международному опыту, выделяют такие базовые этические принципы супервизии в социальной работе:

- уважение достоинства и признание ценности каждого человека;
- поощрение и защита моральных и социально значимых интересов участников процесса супервизии, и особенно клиента;
- соблюдение баланса между ответственностью за работу супервизированного и уважением к его самостоятельности;
- проявление должной заботы о благополучии клиента, уважение к его независимости;
- отказ от использования насильственных действий;
- открытость критике и обратная связь вместе с обязательством продолжать повышение собственной профессиональной компетентности.

Супервизия имеет два **уровня**:

1. Супервизия поставщиков социальных услуг (социальных работников, представителей других специальностей в сфере социальной работы).
2. Супервизия супервизоров.

На начальных этапах становления супервизия осуществляется на первом уровне.

Супервизия поставщиков социальных услуг предусматривает профессиональное вмешательство в трёх **направлениях**:

- социальный работник или представитель других специальностей в сфере социальной работы/поставщик социальных услуг – клиент/получатель социальных услуг;
- организация – клиент/получатель социальных услуг;
- социальный работник или представитель других специальностей в сфере социальной работы/поставщик социальных услуг – организация.

Какие особенности содержания и функции супервизии?

Содержание супервизии сфокусировано на системе работника (его личные ресурсы), системе практики (взаимодействие с клиентами, их окружением), системе команды (взаимодействие внутри коллектива), системе организации (организационный климат, нормативные требования, процедуры, которые задают параметры деятельности социального работника).

Задача супервизора не просто дать свой оценочный вывод о случае или прямые рекомендации по совершенствованию профессиональных действий, а помочь супервизированному самому найти решения по улучшению собственной деятельности. Следовательно, ключевым пунктом содержания в супервизии должна стать рефлексия супервизированного (самоанализ, обращение внимания на самого себя как субъекта, на своё сознание, в частности на продукты собственной активности, а также их переосмысление). Выход в рефлексивную позицию обеспечивает ослабление или даже полное снятие сопротивления, что освобождает потенциал перехода от коррекционного к творческому взаимодействию в супервизии.

Основой содержания супервизии является **поддержка мотивации к качественной работе** – содействие, выражение сопереживания и сопричастности, побуждение к активной профессиональной деятельности, способствующей профессиональному и личностному росту.

Содержание супервизии раскрывается в её **функциях**, которые касаются проблем качества работы, ресурсосбережения, развития и выполняют нормативные, формирующие, восстановительные и консолидирующие задачи.

Руководящая/административная функция предусматривает:

- подбор и «расстановку» кадров (определение оптимального варианта подбора специалиста клиенту);
- выделение каждому сотруднику адекватного объема работы, обеспечение эффективной организации его рабочего времени;
- обсуждение результатов оценки потребностей клиента; анализ ресурсов клиента, возможных рисков;
- обсуждение индивидуального плана работы с клиентом;
- пересмотр процесса (этапов) работы с клиентом;
- подбор команд, в т. ч. междисциплинарных, координация их работы, распределение обязанностей внутри команды;
- защита профессиональных интересов сотрудников.

Функция профессионального развития и образования осуществляется путем выполнения следующих задач:

- оценка знаний и способностей сотрудников;
- отслеживание новой информации, инновационных методик, информирование об этом персонала;
- обучение сотрудников, развитие их профессиональных знаний и умений, удовлетворение потребностей в профессиональном росте;

- информирование супервизированных о результатах оценки их успехов в работе;
- формирование у сотрудников мотивации обучения на протяжении всей жизни;
- проектирование карьеры супервизированного, его дальнейшего профессионального обучения.

Функция помощи и эмоциональной поддержки предусматривает:

- содействие в усвоении сотрудниками своих ролей, обязанностей, способностей;
- содействие в решении сложных случаев, с которыми столкнулся социальный работник;
- поиск дополнительных источников поддержки жизненного тонуса супервизированного;
- помощь в контроле своей деятельности и её результативности;
- изучение и обсуждение эмоциональных проблем, разрешение конфликтных ситуаций на работе, создание безопасного климата на рабочем месте;
- противодействие профессиональному выгоранию;
- снижение стресса, беспокойства, преодоление тревожности супервизированного.

Посредническая функция выполняется путем:

- информирования руководителя организации об отсутствии либо недостаточности ресурсов для решения проблем клиентов;
- посредничества между сотрудником и руководителем организации;
- содействия высокоспециализированным консультациям сотрудников (с возможным привлечением других супервизоров);
- консультации супервизированных в решении вопросов по поступившей жалобе и др.

Какие виды, формы и методы супервизии?

Супервизия может быть разных видов.

По содержанию:

- **консультационная** (осуществление адаптации работника к новым условиям и специфике работы, к изменению функциональных обязанностей, а также развитие профессиональной компетенции специалистов при работе с конкретным социальным случаем клиента);
- **учебная** (обучение специалистов; создание среды непрерывного профессионального обучения, в т. ч. по месту работы);
- **поддерживающая** (оказание эмоциональной поддержки; выработка чувства собственной профессиональной значимости, безопасности и эмоционального комфорта при выполнении функциональных обязанностей);

- **менеджерская** (разработка и реализация программ сотрудничества с представителями различных служб/организаций, учреждений, местного сообщества).

По количеству участников:

- **индивидуальная** (профессиональное вмешательство, предпринимаемое супервизором по отношению одного супервизированного через специально организованные отношения с целью выявления и решения его профессиональных проблем, дилемм, индивидуальных трудностей и деформаций. Индивидуальная супервизия, как правило, применяется к неопытным специалистам и имеет характер наставничества);
- **групповая** (вмешательство для развития профессиональных знаний и умений в процессе взаимодействия супервизированного с супервизором, а также со своими коллегами. Групповая супервизия: вызывает чувство групповой ответственности за решение проблем клиентов; способствует групповому усвоению знаний от коллег на примере их лучшего опыта; дает возможность задать вопрос и получить ответ в дружественной атмосфере; помогает генерировать идеи, высказывать мнение, развивать творческую культуру в команде; способствует установлению атмосферы, благоприятной для творческой работы).

По срокам проведения:

- **плановая** (проводится в соответствии с графиком проведения супервизии, утвержденным приказом руководителя социальной службы, – запланированные формы и методы работы);
- **внеплановая** (осуществляется по устному запросу супервизированного – незапланированные формы и методы работы);
- **экстренная/кризисная** (проводится как экстренное незапланированное обсуждение случая, который, по ощущениям супервизированного, привел к кризису в работе с клиентом).

По формату проведения:

- **внутренняя** (осуществляется координатором или специалистом, специально назначенным для супервизии приказом руководителя социальной службы, – штатным супервизором);
- **внешняя** (проводится с привлечением другого специалиста с соответствующей квалификацией и опытом работы – приглашенного супервизора/эксперта/консультанта).

Супервизия осуществляется с помощью ряда **форм и методов работы**: супервизийных встреч на рабочем месте, профессионально направленного консультирования, инструктажей, наблюдений (наблюдение за работой супервизированного в службе/организации/учреждении, а также наблюдение за работой супервизированного по время домашних визитов, других встреч с клиентом вне здания службы/организации/учреждения), бесед, тренингов, семинаров, круглых столов, ролевых игр, мозгового штурма, сообщений – самооценки супервизированного, анализа документов, оценки работы супервизированного клиентом; использования видеосъемки, аудиозаписи, компьютера, онлайн-общения и т. д.

Какие компетенции, профессиональные роли и навыки супервизора?

Супервизор должен владеть рядом компетенций, а именно **способностями**:

- защищать профессиональные интересы сотрудников; определять оптимальный вариант организации работы с получателями социальных услуг;
- способствовать сотрудникам в выполнении своих должностных обязанностей, ведении сложных случаев в социальной работе, преодолении профессиональных трудностей;
- обеспечивать повышение профессиональной компетентности сотрудников путем интерактивного обучения; информировать персонал об инновациях в социальной работе; формировать мотивацию профессионального роста;
- осуществлять эмоциональную поддержку сотрудников в процессе профессиональной деятельности, снижать уровень стресса, беспокойства, тревожности, поддерживать мотивацию к работе;
- налаживать конструктивное межличностное взаимоотношение, решать конфликтные ситуации, соблюдать этические нормы и стандарты предоставления социальных услуг, создавать благоприятный и безопасный климат на рабочем месте;
- осуществлять профилактику профессионального выгорания супервизированных;
- создавать профессиональную команду, принимать совместные решения, координировать действие группы;
- осуществлять посредничество для решения профессиональных вопросов; эффективно взаимодействовать с другими поставщиками социальных услуг.

Деятельность по супервизии носит комплексный характер и предполагает исполнение ряда профессиональных ролей.

Роль эксперта-консультанта-помощника. Предполагает сбор, рассмотрение, толкование информации, касающейся профессиональных функций, достигнутых профессиональных успехов, а также анализ эффективности предоставляемых социальных услуг.

Роль учителя. Задачей супервизора является создание рабочего климата, в котором ценится обучение и профессиональный рост; владение методиками эффективного преподавания; создание среды непрерывного профессионального обучения по месту работы.

Роль наставника-вдохновителя. Супервизор отвечает за оказание эмоциональной поддержки сотрудникам; выработку чувства собственной профессиональной ценности; ощущения принадлежности к сообществу профессионалов; чувства безопасности при выполнении функциональных обязанностей.

Роль внутреннего менеджера и менеджера междисциплинарного взаимодействия специалистов. Предполагает координирование внутренних супервизорских мероприятий, а также ответственность за разработку программы сотрудничества с представителями различных служб/организаций, учреждений, местного сообщества.

Профессиональными навыками, необходимыми супервизору для эффективно выполнения работы, являются: навыки общения и обучения; предоставления и получения информации, откликов; навыки проведения интервью, презентаций; координирования мероприятий; навыки создания команды, принятия групповых решений, выражения собственного профессионального взгляда на работу команды; способность эффективно взаимодействовать с другими специалистами и службами, сотрудничать с ними.

Какие личностные отношения и способы коммуникации нужно использовать в супервизии?

Базовыми личностными отношениями-позициями, используемыми в супервизии, являются: понимание, признание, принятие.

Понимание. Понимание невозможно без правильной оценки эмоциональных состояний человека. Понимание супервизора будет оптимально продуктивным при условии познания сотрудника не только на уровне внешних поведенческих проявлений, а на уровне глубин его «Я». Понимание осуществляется в процессе открытого диалога путем наблюдения за движениями, жестами, интонацией, мимикой человека, темпом его речи и т. п.

Признание. Требование признания основывается на вере в возможности человека, его праве быть самим собой, индивидуальностью, которая имеет свою позицию относительно тех или иных явлений, ситуаций, проблем. При условии признания супервизор должен верить в благородство мотивов и поступков сотрудника. При этом супервизор обязан отслеживать, что независимо от их индивидуальных особенностей, все сотрудники должны знать и выполнять необходимые морально-этические требования/этические принципы социальной работы.

Принятие. Предполагает безусловное положительное отношение к человеку, признание того, что другой имеет право быть таким, какой он есть. Супервизор не должен выражать относительно супервизированного негативных оценок. Безусловное принятие позволяет ослабить тревожность, даже страх. В противовес принятию, отношения диктата приводит к тому, что у человека формируется низкий уровень принятия себя, а это ведет к неспособности принимать других, может стать причиной депрессивного состояния. Супервизор, который способен к восприимчивости, всячески демонстрирует доброжелательность и искренность, сосредотачивается на подкреплении положительных качеств и сильных сторон супервизированного.

Какие организационно-технические и социально-психологические условия проведения супервизии?

Для организации проведения супервизии рекомендуется определить организационно-технические и социально-психологические условия проведения супервизии, супервизора/ов и супервизированных, согласовать его/их функциональные обязанности, сформировать план и график проведения супервизии.

Для обеспечения эффективности супервизии целесообразно придерживаться следующих организационно-технических и социально-психологических **условий**:

- территориальная доступность места проведения супервизии;
- изолированность помещения, его достаточная освещенность (супервизии, по возможности, целесообразно проводить в отдельной комнате в помещении социальной службы/организации или за её пределами);
- наличие необходимого оборудования (стулья, бумага, ручка);
- предварительно согласованные супервизором и супервизируемым график и продолжительность супервизии;
- соблюдение профессиональных и этических границ/принципов;
- соблюдение антидискриминационного подхода к возрасту, полу, этнической, сексуальной и религиозной принадлежности работника;
- создание атмосферы доверия между супервизируемым и супервизором для налаживания субъект-субъектных отношений.

Кто может быть субъектом супервизии?

Супервизию может осуществлять:

- специалист социальной службы/организации, который прошел определенное обучение и назначен приказом руководителя социальной службы ответственным за проведение супервизии;
- привлеченный специалист, имеющий необходимую квалификацию, опыт практической работы в социальной сфере, практический опыт в учреждении определенного типа в сфере предоставления социальных услуг не менее пяти лет, в том числе владеющий необходимыми знаниями и навыками по социальной работе с различными категориями семей/лиц в трудных жизненных ситуациях, опытом консультативной работы не менее двух лет, а также практическим опытом проведения супервизии.

Профессиональную супервизию осуществляет специалист, который имеет высшее образование по социальной работе и прошел подготовку на уровне магистратуры по профилю «Супервизия».

В начале становления супервизии нередко супервизорами являются опытные, компетентные специалисты-практики, чьи знания и опыт помогают решать проблемы супервизируемых и которые прошли определенные тренинги по вопросам супервизии; ученые или педагоги, которые занимаются научной работой и участвуют в практических социальных проектах, сотрудничая с государственными или общественными организациями социальной сферы.

Например, в современных условиях развития социальной работы в КР внутреннюю супервизию могут осуществлять специалисты социальных служб при РУСР для своих коллег (работников РУСР) или внешнюю – для специалистов по социальным вопросам Муниципально-территориального управления или Сельской управы (МТУ/АО). В таком случае супервизором может быть координатор социальной службы или другой опытный специалист.

В социальной службе/организации рекомендуется на регулярной основе проводить внутреннюю супервизию, что является важной составляющей управления качеством предоставления социальных услуг и обеспечивает эффективное выполнение возложенных на социальную службу задач.

Внутренняя супервизия может осуществляться опытным работником социальной службы/организации, которого целесообразно назначить приказом руководителя социальной службы/организации ответственным за проведение супервизии. Функцию по проведению супервизии нужно указать в должностной инструкции работника/работников социальной службы, ответственного/ответственных за проведение супервизии, и предусмотреть время на её проведение в его/их плановой нагрузке и плане работы.

Внешнюю супервизию с привлечением другого специалиста с соответствующей квалификацией и опытом работы рекомендуется проводить при решении спорных ситуаций, сказывающихся на деятельности социальной службы/организации, а также во время стратегического планирования, разработки новых направлений деятельности, апробации инновационных форм и методов работы.

В случае проведения внешней супервизии между социальной службой/организацией и привлеченным специалистом рекомендуем, в случае необходимости, заключать соглашение о предоставлении супервизионных услуг, которое определяет обязанности сторон, время проведения супервизии, срок действия соглашения, его просмотр и лиц, которые будут иметь доступ к информации о результатах супервизии. Документ могут подписывать обе стороны - руководитель социальной службы/организации и привлеченный супервизор.

В зависимости от назначения и вида супервизии супервизор может выполнять разные профессиональные роли: эксперта-консультанта-помощника, учителя, наставника-вдохновителя и др.

Что такое планирование и проведение супервизии?

Супервизию рекомендуется осуществлять согласно плану проведения супервизии, утвержденному приказом руководителя социальной службы/организации (плановая супервизия), или по устному запросу работника, который нуждается в неотложной супервизии (внеплановая, экстренная супервизия).

Вопросы, рассматриваемые во время супервизии, желательно определять супервизором совместно с работником/ками или по запросу его/их непосредственного руководителя организации.

Для осуществления плановой супервизии рекомендовано сформировать план проведения супервизии на шесть месяцев. Такой план может быть составной частью плана деятельности социальной службы/организации.

Частоту проведения супервизии рекомендуется определять индивидуально по необходимости для каждого сотрудника организации, но:

- не реже одного раза в две недели в течение двух месяцев для работников в период адаптации (при приёме на работу или при переводе на другую должность);

- не реже одного раза в месяц для новых работников в течение первого года работы;
- один раз в квартал для поставщиков социальных услуг с опытом работы от двух до трех лет;
- не реже одного раза в полгода для остальных работников.

После трехлетнего опыта работы супервизированного процедура супервизии пересматривается на предмет её частоты и формата.

Супервизия с целью предоставления консультаций по решению сложных профессиональных случаев, обучения новым профессиональным знаниям и умениям, оказания психологической поддержки, предупреждения стресса и выгорания проводится по необходимости, но не реже одного раза в две недели; для контроля качества выполняемой специалистом работы – не реже одного раза в три месяца.

Как правило, супервизия осуществляется на супервизийной встрече. Приблизительная **продолжительность** такой супервизии 1-1,5 часа.

Во время социального сопровождения ребёнка, его семьи в ТЖС длительность супервизии может составлять до 90 мин каждую неделю сопровождения.

При необходимости решения спорной ситуации по предоставлению социальных услуг следует проводить внутреннюю или внешнюю супервизию.

В процессе решения спорной ситуации между двумя работниками организации, а также при распределении, просмотре обязанностей в процессе выполнения ими общей задачи можно проводить парную супервизию (одновременно для двух работников). Частота проведения парной супервизии обуславливается потребностями организации.

Супервизию рекомендуется проводить один на один при непосредственной встрече супервизора и работника/ков социальной службы согласно плану проведения супервизии. Если очная встреча супервизора и работника/ков невозможна, а случай требует немедленного реагирования, то можно проводить супервизию в телефонном формате или в формате онлайн-общения.

Какие организационные этапы супервизии?

Супервизия как процесс может состоять из следующих организационных этапов:

подготовительный этап:

- определить лицо/лиц, с которыми будет проводиться супервизия;
- предварительно ознакомиться с запросом относительно предмета супервизии;
- определить её цели и задачи;
- определить полномочия супервизора, согласовать принципы проведения супервизии; выбрать вид супервизии согласно её цели;
- сформировать график проведения супервизии и определить продолжительность одной супервизионной встречи;
- подготовить место проведения и обеспечить его необходимым оборудованием;
- согласовать обязанности со стороны организации и супервизора, обсудить

оплату труда (в случае необходимости), заключить соглашение (в случае необходимости и в случае внешней супервизии);

этап реализации:

- наладить контакт с супервизированным, выяснить цели и ожидания по супервизии;
- обсудить условия проведения супервизии, в частности продолжительность супервизии;
- определить предмет супервизии, актуальные вопросы;
- обсудить варианты решения спорной ситуации;
- реализовать спланированные действия, мероприятия.

заключительный этап:

- подытожить результаты супервизии, выяснить степень достижения цели и осуществления ожиданий;
- определить предмет и время проведения следующей супервизии.

После завершения супервизии супервизору рекомендуется заполнить необходимую документацию.

По результатам проведенных супервизий супервизор должен ежеквартально, в случае необходимости, предоставлять руководителю организации предложения по улучшению работы социальной службы на основе анализа результатов супервизии, в частности по обучению работников, оптимизации процесса предоставления социальных услуг, распределению обязанностей в виде аналитической записки.

Какие стадии осуществления супервизии²¹?

Определяют три стадии осуществления супервизии:

1. Начальная стадия. Цель – наладить отношения, оценить способность супервизированного выполнять свои функции, обучить и отследить первый опыт (на данном этапе супервизор часто выполняет роль эксперта, учителя).

Супервизор	Супервизированный
Берет на себя основную ответственность и мотивирует супервизированного	Принимает наставления супервизора
Выявляет сильные и слабые стороны супервизированного в сфере обучения, опыта и способности осуществлять оценку, прямое воздействие, межличностные взаимоотношения	Обсуждает с супервизором свои сильные и слабые стороны

21 Haynes, R., Corey, G., & Moulton, P. (2003). Clinical supervision in the helping professions. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole

Использует информацию супервизированного для постановки целей работы с ним	Предоставляет супервизору необходимую информацию
Критически оценивает потребности каждого потенциального клиента супервизированного	Определяет задачи супервизии совместно с супервизором
Рассматривает правила и процедуры ведения практики (вопросы этики, конфиденциальности, план действий в экстремальных ситуациях)	Ознакомливается с правилами и процедурами практики, получает необходимые разъяснения
Обучает супервизированного по вопросам этики, проведения оценки потребностей клиента, сбора информации, ведения документации, налаживания отношений с клиентом и т. д.	Выполняет учебные задания, а также задания для самостоятельной работы
Обеспечивает постоянное и последовательное наблюдение за деятельностью супервизированного	Выражает сомнения и гипотезы, задает вопросы
Готовит план супервизорских встреч	Сообщает супервизору о своих пожеланиях и ожиданиях в отношении супервизорских встреч
Обеспечивает обратную связь	Принимает тот факт, что ощущение тревоги является естественным явлением; обсуждает свои переживания с супервизором

2. Средняя стадия. Цель – переход от действий, зависимых от супервизора, к независимой практике. (В этой стадии супервизор часто играет роль помощника, наставника).

Супервизор	Супервизированный
Использует ролевые игры, предлагает этические дилеммы, выполняет роль человека, защищающего явно негативную позицию, чтобы проверить на прочность противоположную точку зрения, предлагает сценарии «А что, если...» для мотивации супервизированного к поиску и дискуссии	Тренируется отстаивать свою позицию профессионально
Предлагает несколько подходов к каждому делу	Изучает разные подходы
Способствует обсуждению нескольких альтернативных подходов	Активно участвует в определении оптимальных методов и форм работы
Помогает супервизированному в выборе оптимального подхода к делу	Консультируется с супервизором в выборе

Обеспечивает супервизированному возможность обсудить потребности клиента и представить проблемы с точки зрения самого супервизированного	Иницирует самостоятельное вмешательство
Делит ответственность с супервизированным	Информирует супервизора о деталях работы с целью обеспечения благополучия клиента
Осуществляет контроль через непосредственное присутствие, проверку документации и анализ отчетов супервизированного	Определяет возникшие вопросы для получения дополнительной информации
Служит информационным ресурсом в решении проблем на практике	Разделяет ответственность по работе с клиентом с супервизором
Вместе с супервизированным принимает решение, сколько времени необходимо потратить на каждое дело	Иницирует темы для дискуссий
Мотивирует супервизированного вести случай клиента в духе сотрудничества	Выражает готовность к сотрудничеству

3. Заключительная стадия. Основная цель – поощрять самостоятельность супервизированного, подготовить его к работе в качестве независимого профессионала. (На этой стадии супервизор выполняет роль консультанта).

Супервизор	Супервизированный
Анализирует цели и прогресс супервизии	Принимает участие в анализе целей и прогресса супервизии
Выслушивает и поддерживает супервизированного	Представляет обоснование самостоятельно выбранного плана действий
Изредка прибегает к прямому наблюдению	Отмечает свои новые профессиональные навыки
Поощряет супервизированного к высказыванию его мнения по поводу процесса супервизии, её форм и методов	Анализирует свои знания и умения, полученные в результате супервизии
Определяет будущие цели и план действий	Увеличивает независимость в принятии решений. Принимает на себя основную ответственность за благополучие клиента

Какой примерный алгоритм плановой супервизорской встречи?

Алгоритм плановой супервизорской встречи может включать пять процессуальных шагов:

1. Актуализация заданий встречи. Расспрашивание супервизированного о перио-

де, прошедшем со времени предыдущей супервизорской встречи; рассмотрение и анализ выполненных и не выполненных заданий.

Секрет успешных супервизоров кроется в умении внушить людям, которые приходят за помощью, что их искренне принимают и верят, что им под силу справиться с жизненными трудностями. Помочь человеку почувствовать себя принимаемым можно, просто внимательно слушая его. Это приглашает человека говорить о том, что его беспокоит, смягчает его отрицательные эмоции.

2. Вхождение в проблемную ситуацию. Рассказ супервизированного о трудном случае клиента, с которым он работает, о своих затруднениях в решении проблем клиента, переживаниях и эмоциональных реакциях. Задача этого этапа супервизии – на конкретном примере ведения случая понять профессиональные и эмоциональные трудности супервизированного и его состояние в целом.

Супервизор использует вербальные и невербальные знаки, реплики и намеки, которые означают, что он действительно настроен на говорящего. Кивание головой, наклон вперед, улыбка, нахмуривание, откликающиеся на то, что говорит супервизированный, дают ему понять, что его слушают. Вербальные реплики («Угу», «О-о», «Я понимаю») также сообщают, что супервизор внимателен, заинтересован и сопровождает человека в процессе самораскрытия.

3. Эмоциональная поддержка и рефлексия. Обсуждение с супервизированным его состояния, причин переживаний и возможных способов облегчения стресса. Задача этого этапа – снизить эмоциональное напряжение супервизированного, посочувствовать, а затем предоставить ему поддержку, спланировать меры предотвращения переживаний, стресса, профессионального выгорания.

Люди, переживающие определенный «профессиональный кризис», ищут в супервизоре на начальной стадии работы «зеркало», «резонатора», а вовсе не советчика, ведь самое нужное для них в этот период – быть услышанными и понятыми, выговориться. Когда же эта задача решена и супервизированный уже стремится разрешить свою проблему, необходимы другие приёмы слушания, более активные.

Активное слушание способствует установлению доверия между участниками супервизии, стимулирует активность, помогает точнее понять психологические состояния, чувства, мысли супервизированного с помощью особых приёмов. Использование активного слушания придает супервизированному сил для веры в себя, помогает адекватно оценить ситуацию.

Среди предлагаемых приёмов на этом этапе и следующих: перефразирование («Таким образом...», «Говоря другими словами...», «Если я правильно понял...», «По Вашему мнению...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но из Ваших слов я понял...»), уточнение, выяснение, развитие мысли («Правильно ли я понял, что Ваша главная трудность состоит именно в этом?», «К сожалению, я не совсем понимаю, что Вы имеёте в виду...», «Вы именно так думаете?»); резюмирование (используется, чтобы привести фрагменты разговора в смысловое единство и подытожить основные идеи и чувства супервизированного: «Как я понимаю, Вашей основной идеей является...», «Если теперь подытожить сказанное Вами...»); отражение чувств (во время рассказа супервизированного супервизор «всматривается» в собеседника, «вслушивается» и «прочувствует» несказанную часть истории/случая. Он стремится уловить звучащее в высказывании актуальное переживание, определить его и выразить понимание чувств супервизированного).

4. Поиск оптимальных способов профессиональных действий. Обсуждение возможных методов и приёмов решения рассмотренного случая, анализ подобных примеров в практической деятельности других специалистов. Задача этого этапа – расширить профессиональный инструментарий сотрудника, повысить его уверенность в своих профессиональных возможностях.

5. Планирование для реализации совместного решения. Совместная разработка плана действий до следующей встречи по супервизии. План должен включать в себя, во-первых, действия для повышения своей профессиональной компетентности (например, прочитать пособие, попробовать применить к клиентам новый приём или метод работы и т. д.), во-вторых, действия по поддержанию своего эмоционально состояния (например, перестать задерживаться на работе после окончания рабочего времени, не реже раза в неделю выходить на природу, каждый день в течение 10 минут проводить сеанс саморасслабления и т. д.).

Какие вопросы/высказывания может использовать супервизор в процессе своей работы²²

Для успешного осуществления супервизии, особенно в начале профессионального пути, целесообразно ознакомиться и выучить вопросы/высказывания, которые могут быть использованы супервизором. Такими **вопросами/высказываниями** могут быть:

- Чего бы Вы хотели достичь в ходе нашей супервизии?
- Давайте обсудим темы и вопросы, которые Вы должны выносить на обсуждение во время супервизии.
- Какие основные правила нам необходимо установить в помощь нашему сотрудничеству, которые помогут Вам чувствовать себя комфортно во время супервизий?
- Куда Вы можете обратиться за дополнительной информацией по этим темам?
- Что Вам необходимо знать для решения различных вопросов в работе с клиентами?
- Давайте поговорим о том, как сделать супервизию наиболее полезной для Вас.
- К чему Вы стремитесь в работе с этим клиентом?
- Каковы Ваши цели в отношении этого клиента?
- Каковы цели самого клиента?
- Как Вы оцениваете проделанную Вами работу с данным клиентом?
- Какое воздействие на Вас оказал этот клиент?
- Можете ли Вы назвать три разных подхода к решению этой проблемы?
- Какой путь Вы предлагаете для решения этой проблемы? Какие существуют варианты решения?
- Какие из предложенных путей решения наилучшим образом отвечают потреб-

²² Адаптировано из книги Хейнс, Кори и Молтон, С. 100-103.

ностям клиента/интересам ребёнка?

- Что я могу сделать, чтобы помочь Вам быть открытым в восприятии моего мнения?
- Какой была наша супервизорная встреча для Вас?
- Помогите мне понять Ваш план работы с данным клиентом.
- Если бы Вам пришлось повторить встречу ещё раз, что бы Вы изменили?

Как создать продуктивные отношения с супервизированными?

Можно определить общие **правила**, чтобы создать продуктивные отношения с супервизированными:

1. Относиться к супервизированным с уважением; быть открытыми и честными в том, что знаете и чего не знаете.
2. Стараться создать дух взаимного доверия и сотрудничества.
3. Прислушиваться внимательно к тому, о чем говорят и о чем молчат супервизированные. Стараться настроиться на волну их опасений, трудностей и надежд.
4. Иметь четкое представление о целях и границах отношений в рамках супервизии.
5. Стараться не отвлекаться во время встречи по супервизии, убеждаться в том, что ничего не нарушает ход супервизии.
6. Не стесняться обращаться за консультацией в случае, если предмет обсуждения незнаком.
7. Остерегаться навязывания ценностей.
8. Обсуждать с супервизированными их ценности и убеждения, делиться с ними своими.
9. Говорить открыто о том, как личные ценности влияют на отношения в рамках супервизии и работу супервизированного.
10. Инициировать дискуссии с супервизированными об их ценностях в отношении вопросов, касающихся практики социальной работы.

Какие международные стандарты супервизии?

Для дальнейшего развития супервизии в любой стране, в т. ч. в Кыргызстане, нужно хорошо понимать современные международные стандарты супервизии.

Знание и осмысление современных стандартов супервизии помогает избегать деформаций международного опыта супервизии, предупреждать методологические ошибки в понимании процесса супервизии, а также прогнозировать развитие супервизии в КР.

На современном этапе развития социальной работы в мире базовым документом в супервизии считается издание «Лучшие практики стандартов супервизии в социальной работе» Национальной ассоциации социальных работников (NASW) и Ассоциации советов социальных работников (ASWB)²³. Эти стандарты подчеркивают важность правильного понимания супервизии в социальной работе²⁴.

В частности, много внимания уделяется квалификации супервизора. Указано, что общая квалификация для супервизии может включать следующее:

- действующую лицензию на практику на определенном уровне или выше уровня, на котором будет проводиться супервизия;
- образовательную степень, полученную в аккредитированной школе социальной работы;
- курсовую работу по супервизии, минимальное количество часов непрерывного обучения в практике супервизии, как того требует сфера деятельности, или и то и другое;
- минимум три года (или больше, если это требуется в соответствии с положениями о лицензировании) опыта работы после выдачи лицензии;
- часы непрерывного обучения, необходимые для поддержания качества супервизии в практике;
- отсутствие санкций лицензирующего совета за нарушение стандартов практики.

Кроме того, супервизоры по социальной работе должны иметь знания и опыт в практике работы с клиентами супервизируемого (например, наркоманами, детьми и подростками, лицами с проблемами психического здоровья, общественными организациями и др.). Супервизоры должны поддерживать свою квалификацию посредством использования профессиональных журналов и непрерывного образования.

Квинтэссенцией указанного выше документа является перечень стандартов супервизии:

Стандарт 1. Контекст супервизии (Понимание объема работы. Практика на уровне сообществ. Междисциплинарная супервизия. Культурная осведомленность и межкультурная супервизия. Двойная супервизия и разрешение конфликтов).

Стандарт 2. Проведение супервизии (Конфиденциальность. Лидерство и ролевая модель. Компетентность. Самообслуживание).

Стандарт 3. Правовые и нормативные вопросы (Ответственность. Документация. Другие юридические проблемы).

Стандарт 4. Этические проблемы (Этическое принятие решений. Границы. Обеспечение безопасности).

Стандарт 5. Технология (Дистанционная супервизия. Управление рисками).

²³ Ассоциация советов по социальной работе (ASWB) - это объединение правоохранительных советов, регулирующих социальную работу. Членство в ASWB включает 49 штатов, округ Колумбия, Виргинские острова США и десять канадских провинций. Миссия ASWB заключается в усилении защиты населения путем предоставления поддержки и услуг сообществу, регулирующему социальную работу, для продвижения компетентных и этических практик.

²⁴ Best practice standards in Social Work Supervision, by NASW and ASSR (2013)

Оценка и результаты процесса супервизии являются неотъемлемой частью международных стандартов. Оценка супервизированного, а также оценка воздействия и результатов супервизии является важной обязанностью супервизора.

Оценка служит многим целям, которые варьируются в зависимости от контекста. Она может использоваться, чтобы определить, способен ли супервизированный заниматься социальной работой, постепенно становясь независимым, компетентным и этически подкованным. Оценку также можно использовать для лицензирования, ежегодного отчета о работе, стажировки, повышения по службе или повышения заработной платы.

Супервизоры в социальной работе несут ответственность за справедливую оценку работы супервизированных по четко установленным критериям.

Для повышения эффективности супервизии необходима систематическая процедура постоянной обратной связи. Обратная связь в процессе супервизии является плановой и непрерывной, она может осуществляться в письменной и устной форме.

Заключительный этап оценочного процесса должен включать обсуждение будущих проблем, с которыми может столкнуться супервизированный, а также ресурсов, которые он может использовать для решения этих проблем. Супервизоры несут ответственность за исследование и выбор лучшего оценочного инструмента для супервизии.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. **Абраменкова В. В. Социальная психология детства.** – Москва, 2008. – 432 с. – Режим доступа: <http://www.al24.ru/wp-content/uploads/2015/07/15.pdf>
2. **Авдеёва Н. Н. Развитие образа себя и привязанностей у детей от рождения до трех лет в семье и доме ребёнка / Н. Н. Авдеёва, Н. А. Хаймовская.** – М. : Смысл, 2003. – 152 с.
3. **Амонашвили Шалва. Искусство семейного воспитания.** – Амрита, 2016. – 300 с.
4. **Бурбо Лиз. Отношения родитель-ребёнок.** – 2010. – 143 с.
5. **Бурбо Лиз. Пять травм, которые мешают быть самим собой.** – К. : «София», 2006. – 192 с.
6. **Вера Фалберг. Путь ребёнка в семью, гл. 7, выдержки.** – Режим доступа: <http://resursconsult.ru/data/documents/Kniga-zhizni-Vera-Falberg.doc>
7. **Выявление и социальное сопровождение семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Модули учебн. курсов для спец. социальной сферы / сост. Н. Джакубова и др.** – Б., 2017. – 158 с.
8. **Гиль С. С. Теоретические и прикладные основы создания систем социально-педагогической поддержки молодежных инициатив на муниципальном уровне: [моногр.] / С. С. Гиль, С. А. Осинцева.** – М. : МГСУ, 2003. – 188 с.
9. **Гишпенрейтер Ю. Б. Общаться с ребёнком. Как?.** – ЧеРо, Сфера. – Москва, 2003. – 304 с.
10. **Грэй Джон. Дети – с небес. Искусство позитивного воспитания. Как развить в ребёнке дух сотрудничества, отзывчивость и уверенность в себе :** перев. с англ. – К. : «София», 2004. – 400 с.
11. **Джудит С. Райкус. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска : [практ. пособ. в 4 т.] / Джудит С. Райкус, Рональд С. Хьюз.** – Т.1 : **Концептуальные основы социальной работы с детьми.** – М. : Нац. фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. – 288 с.
12. **Джудит Райкус. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска : [практ. пособие]: в 4 т.** – Т. II. Планирование и семейно-ориентированная социальная работа / Райкус Дж., Хьюз Р. – СПб. : Питер, 2009. – 256 с.
13. **Дивицына Н. Ф. Социальная работа с детьми группы риска / Н. Ф. Дивицына.** – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2008. – 351 с.
14. **Дональд Калшед. Внутренний мир травмы: архетипические защиты личностного духа :** пер. с англ. – М. : Академический Проект, 2007. – 368 с.
15. **Екокарта та генограма (веб-сайт).** – Режим доступа: <https://msn.khnu.km.ua/mod/page/view.php?id=92074>.

16. **Енциклопедія для фахівців соціальної сфери** / за заг. ред. І. Д. Зверевої. – Київ – Сімферополь : Універсум, 2012. – 536 с.
17. **Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації** : [навч.-метод. комплекс] / авт.-упоряд.: О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, Ж. В. Петрочко та ін. ; [за заг. ред. І. Д. Зверевої, Ж. В. Петрочко]. – К. : Фенікс, 2007. – 528 с.
18. **Кейс-менеджмент в социальной работе**. – Электронный ресурс. Режим доступа: <http://socfaqtor.wordpress.com/2009/05/14/>
19. **Кочубей А., Умарова Н. Азбука семьи или практика работы с семьями** : учебно-метод. пособ. – Псков : ПЛИКПКРО, 2004. – 152 с.
20. **Латга Найджел. Пока ваш подросток не свел вас с ума**. - 2012. – 290 с.
21. **Левин П., Фредерик Э. Пробуждение тигра – исцеление травмы**. – М. : АСТ, 2007. – 316 с.
22. **Ледлофф Ж. Как вырастить ребёнка счастливым**. 2014. – 240 с.
23. **Методика и технологии работы социального педагога** : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Б. Н. Алмазов, М. А. Беляева, Н. Н. Бессонова и др.] ; под ред. М. А. Галагузовой, Л. В. Мардахаева. – [4-е изд., стер.]. – М. : Издат. центр “Академия”, 2007. – 192 с. – С. 116–128.
24. **Методические материалы по подготовке приёмных родителей** / автор. кол.: Л. М. Абросова, Е. В. Водопьян, Н. Б. Девон. – СПб. : СПБОО «Врачи детям», 2006. – 112 с.
25. **Механизмы межведомственного взаимодействия и социального партнерства** : монография / под ред. О. Г. Прохоровой, С. А. Анисимовой. – М. : ИДПО ДТСЗН, 2018. – 119 с. – Серия: Библиотечка руководителя. – Режим доступа: <http://soc-education.ru/wp-content/uploads/26.02.2018.pdf>.
26. **Миллер А. Драма одаренного ребёнка и поиск собственного Я** / Алис Миллер ; пер. с нем. Розанов И. В., Силаева И. В. - 5-е изд. – Москва : Академический Проект, 2015. – 139 с.
27. **Мудрик А. В. Социализация человека** : учебное пособие / А.В. Мудрик. – 3-е издание, исправленное и дополненное. – Москва : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2011. – 624 с.
28. **Мустайкина А. И. Роль межведомственного взаимодействия в социальной работе с неблагополучными семьями**. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-mezhvedomstvennogo-vzaimodeystviya-v-sotsialnoy-rabote-s-neblagopoluchnymi-semyami>.
29. **Национальные стандарты по кейс-менеджменту. Национальная Ассоциация социальных работников США**. – Режим доступа: http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp.
30. **Орозалиев Э. С. Социальная работа и психология в вопросах и ответах**. - Б., 2008. – 160 с.
31. **Ослон В. Н. Жизнеустройство детей-сирот : профессиональная замещающая семья** / В. Н. Ослон – М. : Генезис, 2006. – 368 с.

32. **Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики** : [навч. посіб.]; у 2-х ч. / І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський, Ж. В. Петрочко. – К. : “Кожній дитині”, 2010. – Ч. 1. – 228 с.
33. **Павленок П. Д. Методология и теория социальной работы** : учебное пособие / П. Д. Павленок. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 267 с.
34. **Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы** : учебное пособие / П. Д. Павленок. – 10-е изд. – М. : Дашков и К, 2012. – 592 с.
35. **Платонова Н. М., Платонов, М. Ю. Инновации в социальной работе** : учебное пособие / Н. М. Платонова, М. Ю. Платонов. – 2-е изд. – М. : Академия, 2012. – 256 с.
36. **Практикум по социальной работе и практической психологии** : учебно-методическое пособие / под общей редакцией В. У. Усеновой и Э. С. Орозалиева. – Бишкек, 2017. – 148 с.
37. **Представництво інтересів соціально-вразливих дітей та сімей** : навч. посіб. / за ред. Т. В. Семигіної. – К. : Четверта хвиля, 2004. – 216 с.
38. **Психолого-педагогическая диагностика развития детей с ОВЗ** / под ред. Левченко И. Ю., Забрамной С. Д. – М. : Академия, 2011.
39. **Ромм М. В. Педагогика социального воспитания** : [уч. пособ.] / М. В. Ромм. – Новосибирск : Наука, 2013. – 275 с.
40. **Руководство по домашнему визитированию для специалистов, осуществляющих домашние визиты**. МЗ и МТСП КР. – Б., 2018.
41. **Сигида Е. А., Бабкин Н. И., Беззубик К. В., Лукьянова, И. Е. Содержание и методика социальной работы** : учебное пособие / Е. А. Сигида, Н. И. Бабкин, К. В. Беззубик, И. Е. Лукьянова. – М. : Владос, 2011. – 346 с.
42. **Современные технологии профилактики социального сиротства и раннего выявления семейного неблагополучия** : метод. пособ. / авт.-сост. : К. Мухамбетова, Е. Кзембаева. – Алматы, 2017. – 114 с.
43. **Сидоров В. Н. Профессиональная деятельность социального работника: ролевой подход**. – Винница : Глобус-пресс, 2006. – 408 с.
44. **Социальная работа и социальные технологии: материалы методологического семинара**. – М. : Институт социальной работы, 2015.
45. **Социальная работа как профессия** / сост: В. У. Усенова, К. Б. Базарбаев, Э. С. Орозалиев. МТСП КР и АСР КР. – Б., 2016. – 55 с.
46. **Социальная работа. Таджикско-русский краткий энциклопедический словарь**. Душанбе : ЮНИСЕФ, 2013. – 2 вид. – 399 с.
47. **Социально опасное положение семьи и детей: анализ понятия и методология оценки** // Журнал исследований социальной политики. – М., 2015.
48. **Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми** : пос. у 2-х ч. ; Ч. 1. Сучасні орієнтири та ключові технології . – К. : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. – 256 с.
49. **Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми** : пос. у 2-х ч. ; Ч. 2. Ознаки вразливості та специфіка підтримки сім'ї і дитини. – К. : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. – 352 с.

50. **Специальная педагогика и специальная психология: современные методологические подходы / под ред. Назаровой Н. М., Богдановой Т. Г. – М. : МГПУ, 2013.**
51. **Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности / под ред. проф. П. Д. Павленка. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 379 с.**
52. **Управление случаем в социальных службах при междисциплинарном взаимодействии в решении проблем детей. – М. : Полиграф сервис, 2005. – 112 с.**
53. **Холостова Е. И., Дашкина А. Н., Малофеев И. В. Зарубежный опыт социальной работы : учебное пособие / Е. И. Холостова, А. Н. Дашкина, И. В. Малофеев. – М. : Дашков и К, 2012. – 364 с.**
54. **Чужих детей не бывает / под ред. к.п.н. Ф. Р. Зевахиной. – М. : «Оргсервис-2000», 2005. – 144 с.**
55. **Шарин В. И. История социальной работы : учебное пособие / В. И. Шарин. – М. : Дашков и К, 2010. – 368 с.**
56. **Шульга Т. И. Работа с неблагополучной семьей : [учеб. пособ.] / Т. И. Шульга. – М. : Дрофа, 2005. – 254 с.**
57. **Щипицына Л. М. Психология детей-сирот : [учеб. пособ.] / Л. М. Щипицына. – СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2005. – 628 с.**
58. **Элес и его друзья / сост. Бражникова А., Кызылакова А., Кыдыкбаева С. и др. – Б., 2015. – 56 с.**
59. **Bilson A. and Gotestam R. (2003) Improving Standards in Child Protection: Developing Better Services for Children and Families in ECA Countries – A Concept Paper. Florence : UNICEF-World Bank.**
60. **Children’s rights under the European Social Charter. Information document prepared by the Secretariat of the European Social Charter, 18.11.2005.**
61. **Daniel, B. and Wassell, (2005) Resilience: A Framework for Positive Practice. Edinburgh: Scottish Executive Education Department. Available: <http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/920/0011997.pdf>**
62. **Department for Education and Skills. (2004). Who Does What: How social workers and carers can support the education of children in care. London: DfES. Refs: LACWDW, LACWDWSD.**
63. **GSSWA – Concepts and Principles of Case Management, 2018; Tools and Instruments of Case Management, 2018 (online resource). Available: www.socialserviceworkforce.org**
64. **McCann, J.(2006). Working with Parents whose Children are Looked After. London: National Children’s Bureau.**
65. **Mikkola M. ja Helminen, J., Защита детей. Хельсинки: издательство Легисактио О./Карелактио, 1994.**
66. **Perhehoitoliitto, Оргазинация семейного попечения, 2005.**
67. **Social Protection in the European Social Charter Human Rights, Social Charter monographs. #7. 1999.**

68. **The Blackwell encyclopaedia of social work / edited by Martin Davies.** – Blackwell Publishing, 2005. – 412 p.
69. **The Common Assessment Framework for Children and Young people: Supporting Tools.** (2009).
70. **The Common Assessment Framework: A Guide for Managers.** (2009).
71. **The Common Assessment Framework: Practitioners Guide.** (2009).

ПРИЛОЖЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ ПОТРЕБНОСТЕЙ РЕБЁНКА И ЕГО СЕМЬИ

Потребности ребёнка

Здоровье – состояние организма, характеризующееся отсутствием каких-либо изменений, связанных с заболеваниями. Оценка здоровья предполагает выяснение: соответствия веса и роста ребёнка нормам развития личности определенного возраста; наличие прививок, их своевременность; наличие/отсутствие болезней, заболеваний, установленных диагнозов заболеваний (в т. ч. хронических), общее самочувствие ребёнка и тому подобное.

Обучение – процесс усвоения ребёнком системы знаний, умений, навыков, опыта познавательной и практической деятельности, ценностных ориентаций. Предполагает выяснение: достижений ребёнка (успехов в усвоении учебной программы в целом и конкретных учебных предметов в частности), а также соответствия учебных достижений возможностям ребёнка; отношения ребёнка к обучению; возможных трудностей в обучении; посещаемости ребёнком школы.

Эмоциональное развитие – положительные качественные изменения в отображении психикой ребёнка окружающего мира, которые проявляются в его переживаниях и привязанности. Предполагает выяснение, каковы особенности эмоциональных реакций ребёнка в стрессовых ситуациях; что беспокоит, тревожит ребёнка или чего он боится; каков уровень его тревожности и самоконтроля и тому подобное.

Семейные и социальные отношения – взаимоотношения, которые складываются у ребёнка в семье, обществе. Предполагает выяснение: с кем дружит ребёнок; есть ли вне семьи взрослые или сверстники, которым ребёнок доверяет (друзья, воспитатели, учителя, дальние родственники и т. д.); не был ли ребёнок объектом насилия; какие отношения ребёнка с родителями, ближайшим окружением.

Самосознания и самопрезентация – процесс и результат сознательного выбора личностью своей позиции, способность и потребность ребёнка выразить самого себя, свои умения, способности и получить от окружающих признание. Предполагает выяснение: осознает ли ребёнок свою принадлежность к семье и воспринимает ли семью как значимое ближайшее окружение; осознает ли свой пол, культурную принадлежность, умеет ли ребёнок корректно вести себя, соблюдая нравственные нормы, умеет ли вежливо обратиться, в случае необходимости, к незнакомому лицу с просьбой, четко сформулировать свою позицию и представить её; знает ли, как и когда себя презентовать.

Самообслуживание – самостоятельные действия ребёнка, которые позволяют ему поддерживать себя и личные вещи в состоянии, соответствующему принятым санитарно-гигиеническим и бытовым нормам. Предполагает выяснение: имеет ли ребёнок навыки личной гигиены и ухода за собой; может ли сам одеваться, мыться, стирать; беспокоится ли о внешнем виде; ухаживает ли за личными вещами; умеет ли пользоваться столовыми приборами и бытовыми электроприборами, готовить еду и тому подобное.

Родительский потенциал

Элементарный уход – обеспечение базовых потребностей ребёнка в еде, отдыхе, сне, одежде и др. Предполагает выяснение: как родители удовлетворяют потребности ребёнка в еде, одежде, отдыхе, игре; гигиенические потребности, насколько они могут и готовы любить ребёнка и заботиться о нем в случае его плохого здоровья, инвалидности и тому подобное.

Гарантия безопасности – обеспечение защищенности жизненно важных интересов ребёнка, его потребностей и прав. Предполагает выяснение: могут (умеют) ли родители создать безопасную среду для ребёнка; гарантировать ему адекватную защиту от нанесения вреда; способны ли распознавать риски и опасности как дома, так и за его пределами; есть ли в кругу их друзей наркоманы, алкоголики, другие лица с опасным для окружающих поведением; не угрожают ли хобби родителей, их способ проведения досуга жизни или здоровью ребёнка.

Эмоциональное тепло – состояние, при котором реализуется отношение родителей к ребёнку; чуткость к его переживаниям, сострадание. Предполагает выяснение: как родители характеризуют ребёнка и взаимоотношения в собственной семье; обнимают ли, успокаивают ребёнка; проявляют ли чувство любви, заботы; как часто проявляют знаки внимания и тому подобное.

Жизненные ценности – идеальные представления родителей о ценности, цели и задачах в процессе жизнедеятельности. Предполагает выяснение: какие методы, стиль воспитания использует семья, соответствуют ли они возрасту, потребностям, характеру ребёнка; что, по мнению родителей, нельзя делать; каким образом родители прививают ребёнку умение придерживаться моральных или общественных норм; одинаковыми ли являются требования обоих родителей к ребёнку; придерживается ли семья режима дня; имеет ли семья стабильные правила, традиции.

Стимулирование – поощрение ребёнка родителями к соответствующим действиям; воздействие, которое обуславливает динамику развития ребёнка. Предполагает выяснение: стимулируют ли родители успешное обучение ребёнка и как они это делают; всегда ли выслушивают ребёнка и отвечают на его вопросы; мотивируют ли ребёнка раннего и дошкольного возраста во время игры; способны ли родители создать условия, чтобы ребёнок стремился и достигал успеха в своей деятельности; способствуют ли родители, чтобы ребёнок преодолевал посильные для него трудности и тому подобное.

Факторы семьи и среды

История семьи – хронология и ход важных событий в жизни семьи. Предполагает выяснение: хронологии важных событий в жизни и их значения для членов семьи (в т. ч. отношения между разведенными родителями; опыт детства родителей).

Родственники – лица, связанные между собой кровной связью, что определяет их права и обязанности друг перед другом. Предполагает выяснение: кто родственники ребёнка; кто входит в круг ближайшего окружения родителей, их родственников; где они проживают; как часто родственники поддерживают отношения с ребёнком, семьей; способствуют ли родственники, в случае необходимости, воспитанию и развитию ребёнка.

Жилищно-бытовые условия – состояние и комфортность помещения, в котором проживает ребёнок, семья. Предполагает выяснение: насколько благоприятным для ребёнка является жильё; оцениваются элементарные коммунальные условия (горячая вода, отопление и т. д.), интерьер, внешний вид помещения, его обустройство, чистота.

Занятость – деятельность родителей, членов семьи, которая связана с удовлетворением личных и общественных потребностей, не противоречащих законодательству, и приносит определённый заработок. Предполагает выяснение: кто в семье работает; какое влияние оказывает работа родителей ребёнка на отношение к нему, какой график работы родителей; работают ли родители ещё где-то по совместительству, как это влияет на уход, воспитание и развитие ребёнка.

Доходы – имеющийся уровень дохода членов семьи. Предполагает выяснение: заработная плата кого из родителей составляет основной доход семьи; хватает ли реальных доходов семьи для заботы о ребёнке, обеспечения его потребностей в защите, воспитании и полноценном развитии; стабильный ли доход семьи; получает ли семья все надлежащие ей выплаты; каким образом семья использует все ресурсы, распределяет бюджет и тому подобное.

Социальная интеграция – характеристика степени общих целей, интересов, деятельности семьи ребёнка с другими социальными группами; вхождение семьи в социальную систему как полноправного и активного члена местного сообщества. Предполагает выяснение: дружит ли семья с другими семьями; чувствует ли себя членом местного сообщества; посещает ли общественные мероприятия, массовые праздники; какую позицию (активную, нейтральную или пассивную) в жизни общества занимает семья и тому подобное.

Ресурсы местного сообщества – источник и арсенал средств и возможностей сообщества, к которым можно обращаться в случае необходимости для удовлетворения потребностей ребёнка и обеспечения его прав. Предполагает выяснение: обладает ли местное сообщество необходимыми ресурсами и резервами для поддержки и помощи семье; есть ли по месту жительства семьи кинотеатр, школа, дом творчества, поликлиника, лечебные, развлекательные заведения, социальная служба, неправительственные организации, работающие с детьми и для детей; пользуется ли семья указанными ресурсами, имеет ли к ним доступ.

ОРИЕНТИРОВОЧНЫЕ ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКОМ В ПРОЦЕССЕ ОЦЕНКИ ПОТРЕБНОСТЕЙ РебѐнКА И ЕГО СЕМЬИ

Здоровье

1. Потребности ребёнка

- 1.1. Отвечает ли физическое развитие ребёнка (рост, вес, двигательное развитие и т. д.) его возрасту?
- 1.2. Есть ли у ребёнка проблемы со здоровьем (нарушение слуха, зрения, психические нарушения)?
- 1.3. Нуждается ли ребёнок в особом уходе, оборудовании? Каком?
- 1.4. Находится ли ребёнок на учете у каких-либо специалистов?
- 1.5. Нуждается ли ребёнок в медицинском сопровождении? Каком?
- 1.6. Есть ли признаки жестокого обращения с ребёнком (физического, сексуального, психического насилия и т. д.)? Какие именно?
- 1.7. Употребляет ли ребёнок алкоголь, психоактивные вещества? Какие именно? Как часто?
- 1.8. Как ребёнок распознает признаки болезни, сообщает ли о них (например, простуда)?
- 1.9. Питается ли ребёнок рационально по возрасту? Что именно он ест? Каковы его предпочтения в еде?
- 1.10. Соблюдает ли ребёнок режим дня в соответствии с возрастом? Какой режим у ребёнка?
- 1.11. Знает ли ребёнок, какую одежду целесообразно носить в соответствии с возрастом, погодой?
- 1.12. Бывает ли (гуляет) ребёнок на свежем воздухе? Как часто?
- 1.13. Достаточно ли для его возраста спит ребёнок?
- 1.14. Какой уровень осведомленности ребёнка об особенностях полового созревания, секса, контрацептивов?

2. Родительский потенциал

- 2.1. Знают и умеют ли родители создать условия для здорового развития ребёнка в соответствии с его потребностями?
- 2.2. Могут ли родители сообщить детали медицинской истории ребёнка?

- 2.3. Проходит ли ребёнок необходимые медицинские осмотры? Как часто? Сделаны ли все необходимые прививки?
- 2.4. В случае необходимости, оформлена ли на ребёнка инвалидность, есть индивидуальная программа его реабилитации? Как она выполняется?
- 2.5. Знают и могут ли родители правильно среагировать на ситуацию, когда ребёнок нуждается в срочной медицинской помощи?
- 2.6. Знают ли родители о времени и месте работы медицинского работника? Какие отношения у родителей с ним?
- 2.7. Оставляют ли родители ребёнка без присмотра? Как часто? Почему?
- 2.8. Обеспечен ли ребёнок средствами гигиены и необходимыми средствами для ухода за собой? Каких средств не хватает?
- 2.9. Контролируют ли родители соблюдение ребёнком режима дня? Каким образом?
- 2.10. Не прерывается ли сон ребёнка без надобности?
- 2.11. Обеспечивают ли родители рациональное питание ребёнку? Как питается ребёнок? Чего не хватает в его рационе?
- 2.12. Обеспечивают ли родители ребёнка одеждой в соответствии с возрастом, погодными условиями? Чего не хватает?
- 2.13. Обеспечен ли ребёнок чистым бельем?
- 2.14. Рассказывают ли родители ребёнку о вреде алкоголя, психоактивных веществ? Как они настраивают его на здоровый образ жизни?
- 2.15. Каким образом родители поддерживают сексуальное образование ребёнка?

Обучение

1. Потребности ребёнка

- 1.1. Какой уровень развития речи, памяти, внимания, мышления ребёнка?
- 1.2. Что именно привлекает внимание ребёнка? Что ребёнок делает с увлечением?
- 1.3. Умеёт ли ребёнок концентрировать внимание во время учебных занятий?
- 1.4. Регулярно ли ребёнок посещает учебные заведения (сад, школа и т. д.)?
- 1.5. Всегда ли ребёнок приходит в учебные заведения вовремя?
- 1.6. Какая успеваемость ребёнка?
- 1.7. Выполняет ли ребёнок домашние задания? Тщательно ли это делает? Кто помогает ребёнку в выполнении домашнего задания?
- 1.8. Есть ли у ребёнка любимый учитель/предмет? Кто это/какой именно предмет?
- 1.9. По каким предметам ребёнок нуждается в помощи?
- 1.10. Любит ли ребёнок учиться?
- 1.11. Какие отношения у ребёнка с учителями?

- 1.12. Получает ли ребёнок дополнительные образовательные услуги, занимается в кружках, факультативах?
- 1.13. Как ведет себя и чувствует себя ребёнок в школе/садишке?
- 1.14. Какие интересы, хобби, таланты имеет ребёнок?
- 1.15. Какие интересы, хобби ребёнка стоит корректировать, изменять?
- 1.16. Сколько времени ребёнок посвящает своим интересам?
- 1.17. Как ребёнок проводит свободное время?

2. Родительский потенциал

- 2.1. Какое отношение родителей к обучению ребёнка?
- 2.2. Обеспечен ли ребёнок всем необходимым для обучения, развития? Чего не хватает?
- 2.3. Выдвигают ли родители к ребёнку адекватные требования по развитию, достижениям?
- 2.4. Поощряют ли родители ребёнка к обучению/развитию в соответствии с его возможностями, возрастом? Как они это делают?
- 2.5. Поощряют ли родители ребёнка к выполнению домашнего задания? Помогают ли ему?
- 2.6. Как часто родители контактируют с учителями, социальным педагогом, психологом школы/детского сада? Есть ли у родителей номера телефонов таких специалистов?
- 2.7. Является ли безопасной дорога ребёнка в школу?
- 2.8. Каким образом родители поощряют ребёнка к учебе?
- 2.9. Обеспечен ли ребёнок необходимыми средствами для развития (игрушками, играми, книгами и другим учебным материалом)? Чего не хватает?

Эмоциональное развитие

1. Потребности ребёнка

- 1.1. К кому у ребёнка сформирована привязанность?
- 1.2. Умеет ли ребёнок выражать собственные эмоции? Умеет ли ребёнок распознавать эмоции других людей? Как ребёнок проявляет эмоции?
- 1.3. Рассказывает ли ребёнок о своих чувствах, тревогах и т. д.? Кому?
- 1.4. Замыкается ли ребёнок в себе? Как это проявляется?
- 1.5. Чувствует ли ребёнок себя одиноким, изолированным?
- 1.6. Бывают ли у ребёнка сильные всплески гнева, которые выходят за рамки социально принятого поведения? Как это проявляется?
- 1.7. Есть ли у ребёнка фобии, страхи? Какие именно?

- 1.8. Справляется ли ребёнок с неудачами, гневом, стрессом? Как он это делает?
- 1.9. Как ребёнок переживает поражение/победу?
- 1.10. Имеёт ли ребёнок повышенный интерес к теме насилия? Как это проявляется?
- 1.11. Наносил ли ребёнок себе повреждения?
- 1.12. Возникают ли у ребёнка мысли о самоубийстве? Говорит он об этом? Были попытки самоубийства?

2. Родительский потенциал

- 2.1. Проявляют ли родители привязанность к ребёнку? Как именно?
- 2.2. Знают ли родители о психических потребностях ребёнка?
- 2.3. Берут ли родители ребёнка на руки, говорят ласковые слова? Как часто?
- 2.4. Предоставляют ли родители эмоциональную поддержку ребёнку, успокаивают ли его? Каким образом?
- 2.5. Поощряют ли родители ребёнка рассказывать о своих страхах, переживаниях, проблемах? Как?
- 2.6. Достаточно ли взаимодействуют, общаются родители с ребёнком, особенно раннего возраста? Каким образом?
- 2.7. Воспитывают ли родители уверенность ребёнка в себе? Как?
- 2.8. Критикуют ли ребёнка или проявляют к нему враждебность, агрессию? Как?
- 2.9. Как реагируют родители на специфические эмоциональные реакции ребёнка (капризность, истеричность)?
- 2.10. Как родители решают конфликтные ситуации между собой, с другими членами семьи? Вовлечен ли в это ребёнок?
- 2.11. Было ли рождение ребёнка желанным для семьи?

Семейные и социальные отношения

1. Потребности ребёнка

- 1.1. Как проявляет ребёнок расположение к человеку, который ухаживает за ним больше других?
- 1.2. Чувствует и ведёт ли себя ребёнок свободно в присутствии членов семьи? Какое поведение ребёнка?
- 1.3. Водят ли ребёнка в гости к другим членам семьи, родственникам?
- 1.4. Какие отношения у ребёнка с другими детьми в семье, со сверстниками?
- 1.5. Запугивает ли ребёнок других детей, или запугивают они его? Каким образом?
- 1.6. Бывал ли ребёнок свидетелем жестокого обращения, втягивается ли в домашние споры, проявления насилия?
- 1.7. Каким образом конфликты в семье влияют на ребёнка?

- 1.8. Есть/были ли люди в окружении ребёнка, по которым он грустит, с которыми нет возможности общаться?
- 1.9. Как ребёнок относится к своей семье?
- 1.10. Есть взрослый, которому ребёнок доверяет, рассказывает о своих чувствах? Кто это?
- 1.11. Кто является авторитетом для ребёнка, может быть положительным примером?
- 1.12. С кем из сверстников ребёнок поддерживает связь? Какое влияние они осуществляют?
- 1.13. Какие отношения ребёнка со сверстниками, учителями, другими учениками?
- 1.14. Как ребёнок строит межполовые отношения в соответствии с возрастом?
- 1.15. Поведение ребёнка соответствует его возрасту?
- 1.16. Соблюдает ли ребёнок правила? Какие правила в большинстве случаев нарушает?
- 1.17. Может ли ребёнок контролировать свое поведение? Каким образом?
- 1.18. Отличает ли ребёнок, что такое хорошо, а что плохо?
- 1.19. Проявляет ли ребёнок девиантное поведение? Как часто? Каким образом? Убегает ли из дома?
- 1.20. Как ведет себя ребёнок в общественных местах?

2. Родительский потенциал

- 2.1. Проводят ли родители свое свободное время с ребёнком? Каким образом?
- 2.2. Планируют и организуют ли родители отдых, досуг ребёнка? Как именно?
- 2.3. Согласован ли между родителями стиль воспитания ребёнка? Какой он?
- 2.4. Есть ли между членами семьи доверительные отношения? Как это проявляется?
- 2.5. Есть ли в семье общие интересы? Какие?
- 2.6. Как родители относятся к друзьям ребёнка, его социальному окружению?
- 2.7. Объясняют ли родители ребёнку моральные/общественные нормы и способствуют ли их усвоению?
- 2.8. Принимает ли ребёнок участие в принятии решений на уровне семьи? В каких именно?
- 2.9. Как родители регулируют взаимоотношения между братьями/сестрами?
- 2.10. Есть ли в окружении родителей люди с асоциальным, опасным для ребёнка поведением? Часто они контактируют с семьей, ребёнком?
- 2.11. Ограничивают ли родители общение ребёнка с опасным для него окружением? Каким образом?
- 2.12. Какое влияние имеет образ жизни, досуг родителей на ребёнка, семью?

- 2.13. Есть ли в семье четкие правила и ограничения относительно поведения ребёнка, других членов семьи? Какие это правила?
- 2.14. Адекватно ли родители реагируют на любое поведение ребёнка? Нуждаются в помощи?
- 2.15. Всегда ли знают взрослые, где находится ребёнок?

Самопрезентация и самоуправление

1. Потребности ребёнка

- 1.1. Уверен ли ребёнок в себе? Как это проявляется?
- 1.2. Гордится ли ребёнок своими достижениями? Каким образом?
- 1.3. Что, по мнению ребёнка, отличает его от других?
- 1.4. На кого ребёнок хочет быть похож?
- 1.5. Осознает ли ребёнок, какой у него пол, ведет себя в соответствии с этим? Какое сексуальное поведение ребёнка?
- 1.6. Знает ли ребёнок историю собственной семьи? Каково его отношение к этой истории?
- 1.7. Считает ли себя ребёнок членом определенной группы (неформального объединения, религиозной общины и т. д.)?
- 1.8. Беспокоится ли ребёнок о своем внешнем виде? Как?
- 1.9. Прислушается ли ребёнок к советам взрослых?
- 1.10. Имеет ли ребёнок планы на будущее? Какие они?

2. Родительский потенциал

- 2.1. Относятся ли родители к ребёнку с уважением?
- 2.2. Изучают и учитывают ли мнение ребёнка? Каким образом?
- 2.3. Какую религию, философию исповедует семья? Какое влияние это имеет на семью, ребёнка?
- 2.4. Беспокоятся ли родители о внешнем виде ребёнка?
- 2.5. Поощряют ли родители ребёнка отстаивать свою позицию, мнение? Каким образом?
- 2.6. Учат ли родители ребёнка представлять собственные достижения, формулировать жизненные цели и конкретные задачи на ближайший период?
- 2.7. Учат ли родители ребёнка с уважением относиться к другим? Как?
- 2.8. Учат ли родители ребёнка правильно общаться с незнакомцами? Как?

Самообслуживание

1. Потребности ребёнка

- 1.1. Соблюдает ли ребёнок правила гигиены? Какие у него навыки по уходу за зубами, ногтями, волосами, телом и т. д.?
- 1.2. Есть ли у ребёнка карманные деньги? Как он их использует?
- 1.3. Умеёт ли ребёнок пользоваться общественным транспортом?
- 1.4. Что умеёт делать ребёнок по дому?
- 1.5. Какие домашние обязанности ребёнка? Выполняет ли их ребёнок?
- 1.6. Ухаживает ли ребёнок за собственными вещами?
- 1.7. Умеёт ли ребёнок пользоваться бытовой техникой? Какой? Соответствуют ли эти знания возрасту ребёнка?
- 1.8. Умеёт ли ребёнок планировать свое время? Как?
- 1.9. Проявляет ли ребёнок самостоятельность? Как?
- 1.10. Знает ли ребёнок, к кому обратиться в случае опасности?

2. Родительский потенциал

- 2.1. Достаточно ли сформировано самообслуживание у родителей?
- 2.2. Устанавливают ли родители пределы в самообслуживании ребёнка в соответствии с его возрастом? Каким образом?
- 2.3. Поощряют ли родители ребёнка к развитию умений в самообслуживании? Как?
- 2.4. Хвалят ли ребёнка за самостоятельность? Как?

ОРИЕНТИРОВОЧНЫЕ ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКОМ В ПРОЦЕССЕ ОЦЕНКИ ФАКТОРОВ СЕМЬИ И СРЕДЫ

История семьи

1. У кого из членов семьи было тяжелое детство?
2. Был ли кто-то из родителей жертвой насилия? Кто именно? Когда?
3. Воспитывался ли один из родителей в интернатном заведении? Кто? Как долго?
4. Семья пострадала от потери, трагедии? Какой? Когда?
5. Были ли у членов семьи судимости? У кого?
6. Были ли у членов семьи психические, психиатрические заболевания? У кого?
7. Имеются ли в семье длительные, затяжные конфликты? Между кем?
8. Вся семья проживает вместе? Есть родители, дети, проживающие отдельно? Почему?
9. Часто менялись люди, которые ухаживали за ребёнком?

Родственники

1. Какие родственники участвуют в жизни семьи/ребёнка? Каково их влияние на семью/ребёнка?
2. Родственники оказывают помощь семье/ребёнку (практическую, эмоциональную, финансовую, информационную поддержку)? Какую именно?
3. Где проживают родственники? Далеко от семьи/ребёнка?
4. Есть ли родственники, которые помогают ухаживать за ребёнком?
5. Существует ли конфликт между родственниками и как он влияет на семью и ребёнка?
6. Кто из родственников является авторитетом для семьи/ребёнка?
7. Кто из родственников готов прийти на помощь семье/ребёнку?
8. Есть ли родственники, с которыми семья/ребёнок хотел бы поддерживать отношения, но нет возможности?

Жилищно-бытовые условия

1. Есть ли в семье жильё?
2. Грозит ли семье выселение? Почему? Когда?
3. Безопасное ли жильё/двор для ребёнка?
4. Удовлетворительное ли состояние помещения? Нуждается ли помещение в ремонте, переоборудовании?
5. Имеёт ли семья доступ к основным коммунальным услугам (газ, вода, отопление, свет и прочее)? В чем есть необходимость?
6. Семья платит за коммунальные услуги? Есть ли задолженности?
7. Есть ли у ребёнка свое место для игр, обучения, сна?
8. Нуждается ли жильё в переоборудовании в соответствии с потребностями ребёнка?
9. Жильё не перенаселено? Сколько людей проживает?
10. Соответствует ли жильё санитарно-гигиеническим нормам? Что требует усовершенствования?

Занятость

1. У родителей есть постоянная работа? Какая?
2. Является ли кто-то из членов семьи трудоспособного возраста безработным? Почему?
3. Позволяет ли режим работы родителей заботиться о ребёнке?
4. Влияет ли негативно на ребёнка работа кого-то из родителей? Как это проявляется?
5. Есть ли члены семьи, ищущие работу, состоящие на учете Центра занятости? Каковы перспективы их трудоустройства?
6. Как членами семьи расценивается наличие или отсутствие работы?
7. Умеют ли родители планировать собственный график дня? Эффективно ли они распределяют время?

Доходы

1. Может ли семья прожить на деньги, которые она зарабатывает?
2. Прибыль в семье стабильная? Насколько регулярная?
3. Семья получает все необходимые государственные выплаты?
4. Семья имеет задолженность, кредиты, займы и т. д.?
5. Семья планирует свой бюджет? Каким образом? Нуждается ли в помощи?
6. Являются ли расходы семьи рациональными и необходимыми?

Социальная интеграция

1. Вовлечена ли семья в социальную жизнь сообщества? Какое влияние на семью и ребёнка это оказывает?
2. Информирована ли семья о деятельности социальных служб?
3. Чувствует ли себя семья изолированной?
4. Какие отношения семьи с соседями?
5. Есть ли у семьи друзья? Какое влияние на семью/ребёнка они осуществляют?
6. Получает ли семья поддержку от местного сообщества? Какую именно?
7. Существует ли у семьи потребность в дополнительной поддержке от сообщества и есть ли возможность её получить?
8. Умеют родители/ребёнок представлять и защищать собственные интересы? В каких дополнительных знаниях, умениях они нуждаются?

Ресурсы сообщества

1. Развита ли в месте проживания семьи инфраструктура (есть рядом учебные заведения, поликлиника, детский сад и т. д.)? Чего не хватает?
2. Есть ли возможность доступа семьи к данной инфраструктуре? Что является препятствием в доступе?
3. Пользуется ли семья ресурсами местного сообщества?
4. Какими ресурсами семья хотела бы пользоваться? Есть ли такая возможность?

САМООЦЕНКА КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Ф.И.О. _____

возраст _____ дата заполнения _____

Пожалуйста, оцените:

Мое обычное состояние здоровья

						
1	2	3	4	5	6	7
Очень плохое						Прекрасное

Мое обычное настроение

						
1	2	3	4	5	6	7
Очень плохое						Прекрасное

Мои отношения с людьми, которые меня окружают

						
1	2	3	4	5	6	7
Очень плохие, таких отношений нет						Прекрасные

Мои отношения с родственниками

						
1	2	3	4	5	6	7
Очень плохие, таких отношений нет						Прекрасные

Мои отношения с детьми

						
1	2	3	4	5	6	7
Очень плохие, таких отношений нет						Прекрасные

Насколько интересная моя жизнь

						
1	2	3	4	5	6	7
Совсем не интересная						Очень интересная

Насколько я уважаю себя

						
1	2	3	4	5	6	7
Вообще не уважаю						Полностью уважаю

Моя безопасность

						
1	2	3	4	5	6	7
Опасно						Безопасно

Моя уверенность в будущем

						
1	2	3	4	5	6	7
Нет уверенности						Очень уверен

КАРТА СОЦИАЛЬНЫХ СВЯЗЕЙ

Люди, которые поддерживают близкие тесные отношения с ребёнком и его семьей, чаще всего хотят действовать на благо ребёнка и могут играть решающую роль в поддержке семьи в сложные для неё периоды.

Карта социальных связей – инструмент изучения социального окружения ребёнка по таким параметрам, как: семья; родственники; работа, школа, детский сад; специалисты, государственные служащие; друзья, соседи, члены объединения/религиозной общины.

Семья. Под семьей мы имеем в виду всех, кто проживают «под одной крышей». Это могут быть мать, отец, братья и сестры, бабушка со стороны матери и другие. Если некоторые дети переехали жить в другой город, то они больше не считаются членами семьи, совместно проживающими, а принадлежат к родственникам. Если родители развелись, и отец проживает в другом месте, он тоже принадлежит к родственникам.

Родственники. Родственники – это наша «корневая система»: по линии матери, по линии отца, а также все члены их семей. Если разведенные родители заключили новые браки, то ближайших родственников у ребёнка стало четверо, и с каждым из них возникают соответствующие отношения. Когда ребёнок сам в будущем женится, то все родственники супругов станут общими. Родственники имеют особое качество, поскольку они придают социальной сети стабильность. Особенно это касается первичной семьи. «Перестать быть» родственником невозможно.

Работа, школа, детский сад. Их роль часто недооценивают, хотя человек проводит на работе, в школе или детском саду почти столько времени, сколько и дома. Этот сектор вместе с сектором семьи составляет основу нашей жизни. Именно представители этих секторов или выступают как фактор поддержки, или вызывают раздражение.

Друзья, соседи, члены общественного объединения/религиозной общины. Друзья, в отличие от родственников, не появляются автоматически. Это значимые люди, которые могут проживать далеко от семьи. В отличие от друзей, соседей не выбирают. Такая незапланированная близость проживания приводит к тому, что разногласия могут стать обременительными. В связи с этим полезно, чтобы «порог общения» с соседями был низким. Однако из практических соображений не нужно бояться обращаться к ним за помощью. Важными в жизни многих являются общественные объединения и религиозные общины.

Специалисты, государственные служащие. Для семей с детьми, попавших в трудные жизненные ситуации, специалисты, государственные служащие составляют значительную часть сети социальных связей.

Инструкция заполнения карты социальных связей

Составление карты социальных связей проводится в несколько этапов. Разным людям для этого нужен разный промежуток времени. Дети, в основном, справляются с этой задачей быстрее, чем взрослые.

Обычно ребёнок или взрослый самостоятельно составляет свою карту социальных связей, однако иногда он может попросить специалиста изобразить на карте названных им людей и отношения между ними.

Для заполнения карты социальных связей:

1. Попробуйте изобразить всех значимых для вас людей.
2. Разместите их на карте в соотношении к себе: вы – в середине, тех, кто вам наиболее близок, расположите ближе к себе, других – подальше от себя. Не забудьте также значимых людей, с которыми вы в конфликте.
3. Мужчины на карте отмечаются треугольником, женщины – кругом. Символические лица, образцы для подражания, отмечаются соответствующим знаком с лучами, а умершие, которые также относятся к символическим лицам, имеют в середине еще изображение крестика.
4. Соедините тех, кто знаком друг с другом, прямыми линиями. Это показывает связи между людьми. Изображения всех связей может быть сложной задачей, поэтому укажите наиболее важные из них. Конфликт мы отмечаем так --- / - / ----. Если конфликт обострился настолько, что контакт прерывается, то разрыв мы отмечаем так --- / / ----.
5. Соединять линиями вас ни с кем не нужно, потому что все обозначенные лица знакомы вам.
6. Значимых людей, отношения с которыми у вас негативные, можете отметить минусом (-); тех, кто вам нравится □ плюсом (+); тех, к которым нет яркой симпатии и антипатии – знаком плюс-минус (+ -).
7. Карта социальных связей заполняется из представлений, как выглядит сеть на данный момент. Однако она постоянно меняется. Эту динамику (направление движения) можно изобразить стрелками: «человек приближается к вам», «человек удаляется от вас».

Когда ребёнок или взрослый человек заполняет свою карту, специалист записывает в соответствующую таблицу основные данные о его социальном окружении.

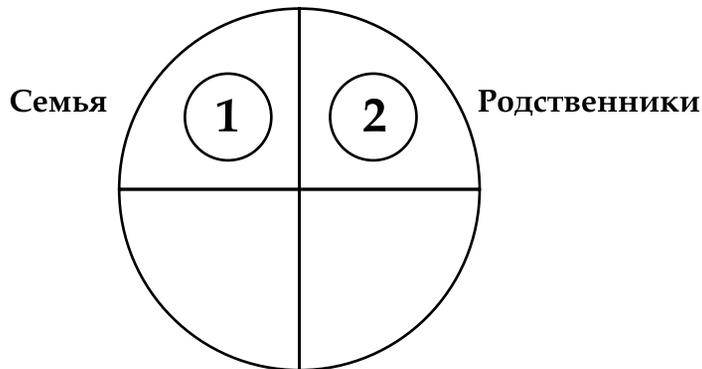
Заполнение карты социальных связей может вызвать спонтанные реакции: «Я даже не думал, что у меня столько родственников, знакомых», «Я вижу, что этот человек скоро исчезнет из круга моих знакомых», «Его я хотел бы нарисовать на обратной стороне бумаги», «Мои дети должны оставаться в секторе семьи, даже если они уйдут из дома».

Карта социальных связей должна ответить на ряд вопросов: «Что хочется изменить? Как это сделать, чтобы достичь желаемых изменений?». Именно поэтому заполненная карта является хорошим исходным пунктом для продолжения работы над изменением ситуации.

Как объяснять карту социальных связей

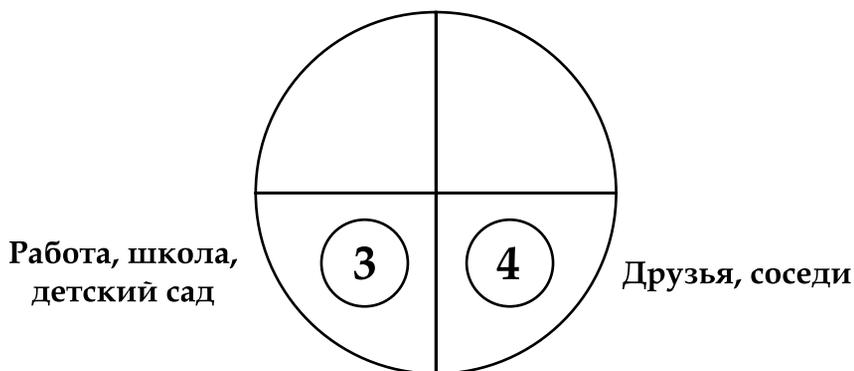
Считается, что те, кого изображают в верхней части карты (семья и родственники), определяют стабильность, поскольку они будут существовать независимо от того, хочет этого человек или нет.

Стабильность



Изображения в нижней части сетевой карты связаны с изменениями, поскольку работа, школа, детский сад, друзья, соседи, специалисты и другие существуют в нашей жизни не постоянно, а в определенные периоды.

Изменения



Особое внимание необходимо обратить на дистанцию, которую человек постоянно устанавливает по отношению к окружающим. То, как выглядят соединения в сети связей, указывает, насколько хорошо различные части сети связаны друг с другом, а также на то, в какой мере эта сеть является защитной для ребёнка. Карта социальных связей со многими разрывами и конфликтами указывает на затяжной кризис. Кроме этого, разрывы означают недостатки поддержки со стороны специалистов, государственных служащих.

Важным элементом анализа карты является выявление человека, который знает в окружении владельца карты наибольшее количество лиц, различных групп и секторов. Это именно тот человек, который первым начнет «бить тревогу» в случае возникновения проблем. Потеря такой поддержки увеличивает незащищенность человека в трудных жизненных ситуациях.

На карте могут быть изображены «символические личности», даже если они недоступны или их уже нет в живых, но они есть/были значимыми для ребёнка.

Следует обратить внимание на наличие на карте лиц, которые не контактируют ни с кем из социальной сети, кроме самого клиента. Наличие таких людей характерно особенно для подростков и опасно тем, что такой человек может очень влиять на ребёнка, однако никто из социального окружения клиента не владеёт информацией о нём.

Дополнение к карте социальных связей

Основные данные о социальном окружении

№	Лицо	Возраст	Отношения	Примечание

ГЕНОГРАММА

Генограмма – схема, отражающая семейную историю, родословную (генеалогию), основные семейные события; лиц, которые влияют на жизнь семьи и её функции; существование и качество отношений между поколениями семьи (брачные, кровные). Составление генограммы помогает определить причины конфликтов и проблем в семье, пути их решения. В то же время генограмма, в отличие от экокарты, не показывает, как влияют на семью микро- и макросреды.

Генограмма состоит из следующих компонентов: семейного дерева, эмоциональных связей, динамики отношений, системы семьи, семейных верований, социальной сети семьи. Существует система отметок, которые используются при создании генограммы: женский пол – круг, мужской пол – квадрат (в середине соответствующей фигуры указывается возраст человека).

Смерть одного из членов семьи показывается перечеркиванием круга или квадрата; развод – двумя параллельными линиями; восстановление брачных отношений – линией, которая повторно соединяет квадрат и круг; связь вне брака – пунктиром.

Так же фиксируется и характер взаимоотношений: две параллельные линии – хорошие отношения, пунктирная линия – отношения дистанционные. Часто в семьях существуют симбиотические отношения, которые обозначаются тремя параллельными линиями. Две косые линии характеризует эмоциональный разрыв. Конфликт обозначается волнистой линией; наличие кризиса – прямоугольником; нестабильность, эпизодичность, неуверенность взаимоотношений – прерывистой линией; прочность отношений – утолщенной линией; римские цифры в углу рамки – номер кризиса. На полях генограммы указываются имена, даты рождения и смерти, фиксируются значимые даты в истории семьи (например, миграция).

Генограмма может быть составлена в расширенном виде, включая многих членов косвенных родственных ветвей (например, дети от предыдущих отношений, двоюродные братья и сестры, новый муж и жена). Также было бы полезно, если бы генограмма охватила, по крайней мере, три поколения (дедушка и бабушка, родители, дети). Лучше всего составлять генограмму на большом листе бумаги, рисуя ручками и карандашами разных цветов.

В генограмму могут быть включены дополнительные детали, а именно: важные места и значительные события (например, несчастный случай, приведший к ограничению возможностей человека). При составлении генограммы появляется возможность обсудить историю семьи в деталях, выяснить, что чувствуют члены семьи по отношению к событиям, которые с ними произошли.

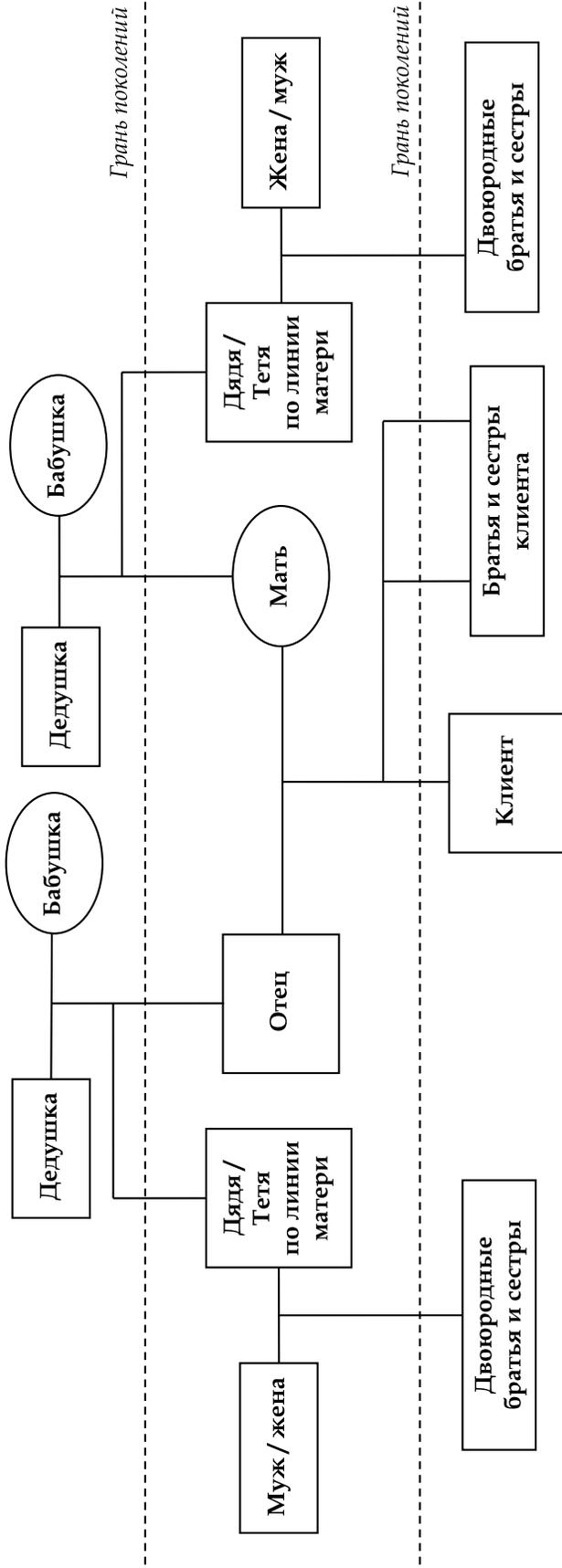
Ориентировочными вопросами при составлении генограммы могут быть:

- Каким образом члены семьи проявляют свою любовь и привязанность? Как члены семьи проявляют гнев, злость?
- Кто в семье является главным?

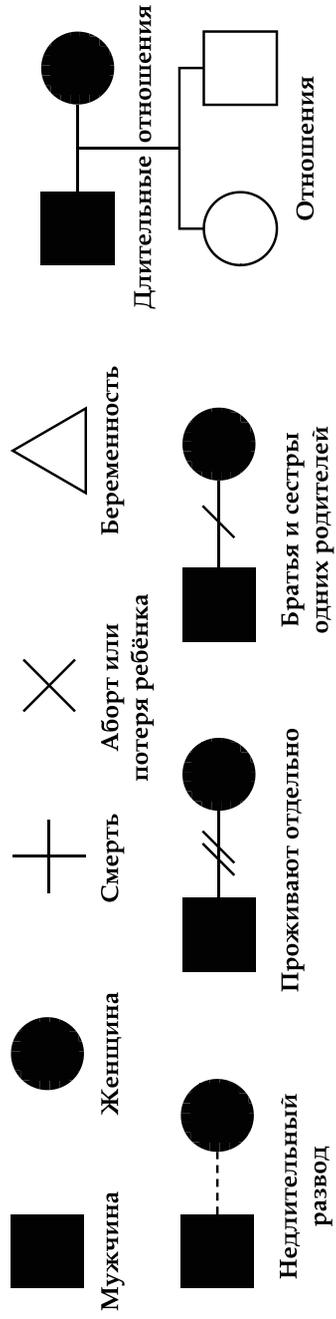
- Какие ценности существуют в семье?
- Каким образом члены семьи контактируют между собой (словами, жестами, языком тела)?
- Каким образом в семье принимаются решения? Кто их принимает?
- Кто участвует в принятии решений?
- Какие заболевания передаются в семье по наследству?

При составлении генограммы также появляется возможность проследить характер отношений между членами семьи, а именно: как члены семьи взаимодействуют друг с другом: например, насколько они откровенны друг с другом, как они заботятся друг о друге, как много они знают друг о друге.

Генограмма



Символы генограммы



Пунктирной линией можно обозначить людей, которые проживают на момент составления генограммы вместе.

КАРТОЧКА ЖЕЛАНИЙ

Методика «Карточка желаний» помогает клиенту осознать и сформулировать свои цели (например, поиск работы, выбор учебного заведения, занятия по интересам) на короткий и длительный периоды.

Методика применима индивидуально в работе как с ребёнком, так и с его родителями.

Социальный работник / специалист по социальной работе / психолог задает вопрос:

«Представь, что ты волшебник и все можешь:

- Как ты представляешь свою идеальную жизнь?
- Что бы ты хотел изменить в своей жизни?
- Что в настоящее время должно быть другим?
- Что должно измениться за определенный период?
- Какой ты бы хотел видеть свою жизнь?
- Что бы ты хотел в ней изменить?
- Какие твои планы на будущее?» и т. п.

Ответы записываются в «Карточку желаний».

Стоит обратить внимание на: время исполнения, эмоции, которые возникали у клиента в течение выполнения задания, реальность или нереальность его желаний, стремление что-то изменить в прошлом или будущем.

ЛИНИЯ ЖИЗНИ

Методика применима в работе как с ребёнком, так и с его родителями. Проводится индивидуально социальным работником/специалистом по социальной работе/психологом.

Методика позволяет нарисовать в воображении желаемую картину будущего клиента. Для этого на листе бумаги проводится горизонтальная линия, на которой отмечаются года (например, рождение, 5 лет, 12 лет, нынешний период, 50 ... 80 лет).

Специалист задает вопрос, каким клиент представляет свою жизнь в 80 лет, затем в 50 и т. д. - до настоящего возраста. Ответы записываются на «линии жизни». Так, двигаясь в обратном направлении, специалист совместно с клиентом определяет его жизненные цели.

Например: «Маша, представь, что тебе 80 лет. Какой ты видишь свою жизнь в этом возрасте? Ты все еще учишься в колледже? Ты все еще не знаешь, куда устроиться на работу? И каждую субботу ходишь на дискотеку? Нет? Тебе смешно? А какой ты себе представляешь жизнь в 80 лет?»

Стоит обратить внимание на: эмоции ребёнка/взрослого при выполнении задания (положительно или отрицательно клиент воспринимает свое будущее), какое отношение к упражнению (игровое или серьезное).

Другой вариант:

Предлагается на горизонтальной «линии жизни» отметить, где находится клиент, указать дату его рождения и возраст, до которого бы ему хотелось дожить; назвать и отметить на линии ключевые, значимые события жизни (отмечать можно как положительные, так и отрицательные события) прошлого и будущего, а по вертикальной линии - степень оценки клиентом данного события (от -10 до +10). После того, как все события отмечены, нужно начертить «график жизни».

Стоит обратить внимание на: соотношение положительных и отрицательных событий, выделенных клиентом; положительные или отрицательные оценки будущего; атмосферу, эмоции, которые возникали во время выполнения задания; продолжительность его выполнения.

МОЯ ЗАНЯТОСТЬ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВРЕМЕНИ

Ф.И.О. _____

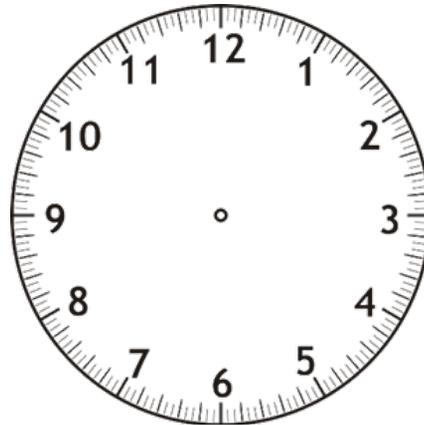
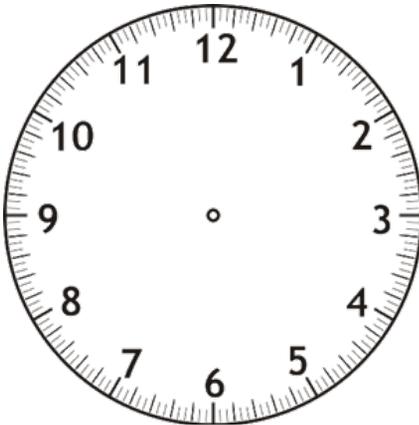
возраст _____ дата заполнения _____

Деятельность	Сколько времени занимает
Что я люблю делать	
Что я не люблю делать, но обязан	
Что я обязан делать, но не делаю	
Что я обязан делать каждый день	
Что я делаю для себя	
Что я делаю для других	

Ф.И.О. _____

возраст _____ дата заполнения _____

Перед вами изображения двух часов. Обозначьте на часах идеальный и реальный день – на что вы тратите свое время.



Что можно сделать, чтобы согласовать / сбалансировать идеальный и реальный день?

ИСТОЧНИКИ ДОХОДОВ И РАСХОДЫ

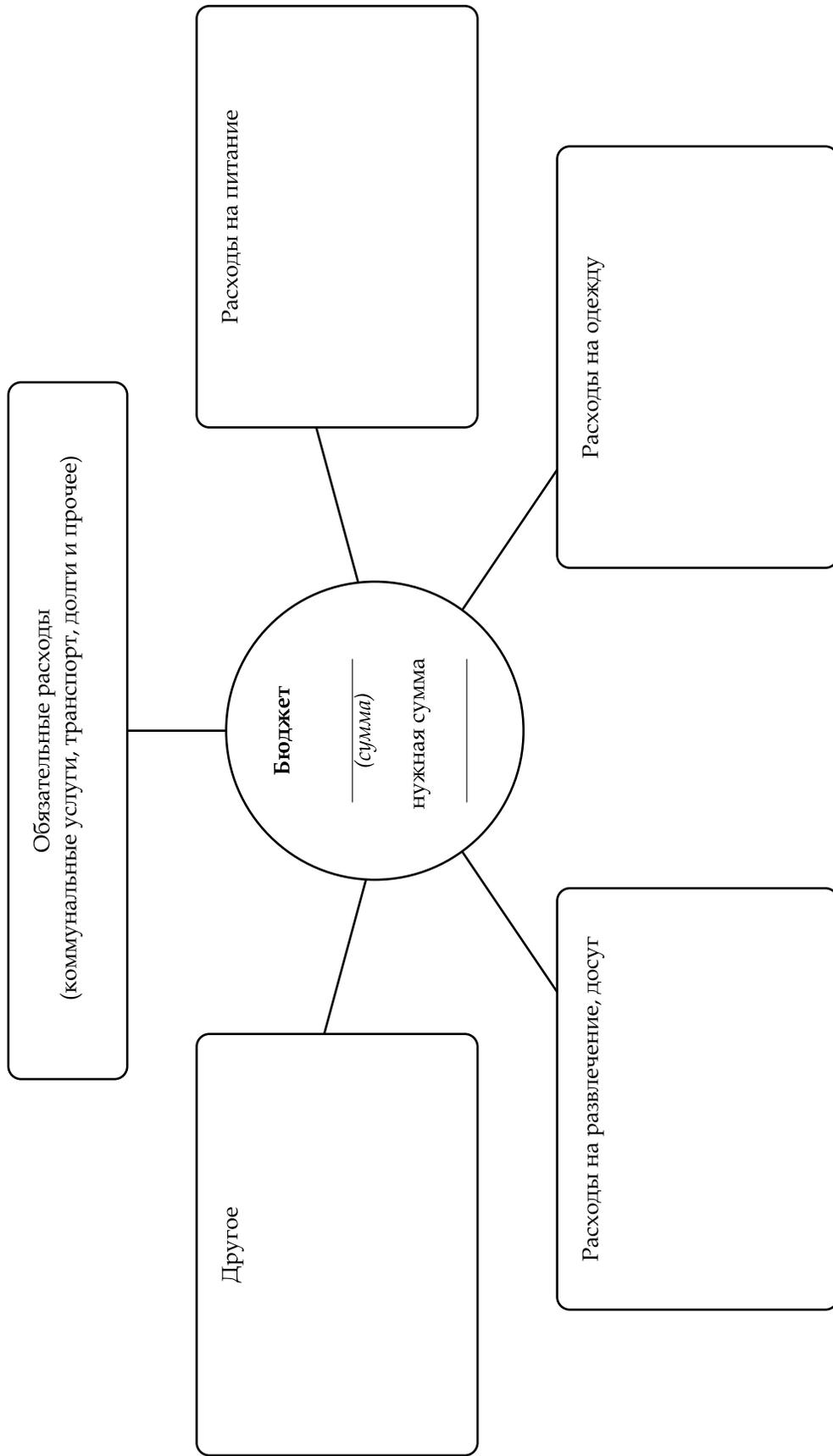
Ф.И.О. _____ возраст _____ дата заполнения _____

№	Ф. И. О. членов семьи	Занятость, работа, учёба	Источники доходов								Другие источники доходов			
			Зарплата	Пенсия	Алименты	Социальные выплаты	Помощь по безработице	Помощь по инвалидности	Финансовая поддержка от родственников	Гуманитарная помощь				

Общий доход семьи _____

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СЕМЕЙНОГО БЮДЖЕТА НА _____ (указать срок)

Ф.И.О. _____ возраст _____ дата заполнения _____



АНАЛИЗ БЮДЖЕТА

Ф.И.О. _____

возраст _____ дата заполнения _____

Статья расходов	Сумма денег в наличии	Ожидаемая сумма денег	Разница	Возможные пути дохода	Примечание

Акт оценки потребностей ребёнка и его семьи

№ сообщения/информации _____ от ___ / ___ / _____

Организация _____

Ответственный специалист

Начало _____

Завершение _____

1. Общая информация о членах семьи по месту жительства (на момент оценки)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Дата рождения	Паспорт/Свидетельство о рождении №	Родственные связи	Место работы/учебы/должность	Регистрация по месту жительства (да/нет)	Контактный телефон

2. Состояние и потребности ребёнка¹

(Ф.И.О. ребёнка)

2.1. Самочувствие ребёнка, его внешний вид	Признаки трудной жизненной ситуации (ТЖС):
<input type="checkbox"/> угроза жизни и здоровью ребёнка <input type="checkbox"/> часто болеёт <input type="checkbox"/> ожоги <input type="checkbox"/> одет в соответствии с сезоном <input type="checkbox"/> не придерживается личной гигиены <input type="checkbox"/> имеет чистое постельное белье <input type="checkbox"/> проходит профилактический осмотр	<input type="checkbox"/> отсутствуют <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> имеются
<input type="checkbox"/> инвалидность <input type="checkbox"/> порезы <input type="checkbox"/> вес, рост соответствуют возрасту <input type="checkbox"/> болезненный вид <input type="checkbox"/> запущенный вид <input type="checkbox"/> одежда грязная, не отвечает сезону <input type="checkbox"/> педикулез, кожные высыпания <input type="checkbox"/> имеет медицинскую карточку <input type="checkbox"/> находится на диспансерном учете	<input type="checkbox"/> синяки, гематомы

Информация от ребёнка	
Информация от родителей	
Другое	
2.2. Питание	Признаки ТЖС: <input type="checkbox"/> отсутствуют <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> имеются
<input type="checkbox"/> соответствует возрасту <input type="checkbox"/> нерегулярное <input type="checkbox"/> часто бывает голоден <input type="checkbox"/> получает горячее питание в школе	
Информация от ребёнка	
Информация от родителей	
Другое	
2.3. Учеба и достижения	Признаки ТЖС: <input type="checkbox"/> отсутствуют <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> имеются
<p><i>посещает:</i></p> <input type="checkbox"/> детский сад <input type="checkbox"/> занятия предшкольной подготовки <input type="checkbox"/> школу <input type="checkbox"/> профессионально-техническое учебное заведение <input type="checkbox"/> медресе <input type="checkbox"/> занимается по индивидуальному плану <input type="checkbox"/> другое <input type="checkbox"/> пропускает уроки по причине занятости домашним хозяйством <input type="checkbox"/> ухода за младшими братьями, сёстрами <input type="checkbox"/> зарабатывания денег <input type="checkbox"/> без уважительных причин: иногда регулярно, постоянно <input type="checkbox"/> пропустил более 40 учебных дней;	
<p><i>успеваемость:</i></p> <input type="checkbox"/> отличная <input type="checkbox"/> хорошая <input type="checkbox"/> удовлетворительная <input type="checkbox"/> неудовлетворительная	
<p><i>занимается в:</i></p> <input type="checkbox"/> спортивной секции <input type="checkbox"/> кружках <input type="checkbox"/> не посещает кружки <input type="checkbox"/> другое	
<p><i>в наличии:</i></p> <input type="checkbox"/> учебники, тетради <input type="checkbox"/> игрушки, детские книги	

Информация от ребёнка	
Информация от родителей	
Другое	
2.4. Эмоциональное состояние	Признаки ТЖС: <input type="checkbox"/> отсутствуют <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> имеются
<input type="checkbox"/> уравновешенный, спокойный <input type="checkbox"/> активный <input type="checkbox"/> радостный <input type="checkbox"/> грустный <input type="checkbox"/> чрезмерно возбужден <input type="checkbox"/> проявляет агрессию <input type="checkbox"/> угнетен <input type="checkbox"/> проявляет страх, тревожность <input type="checkbox"/> говорит о намерениях суицида <input type="checkbox"/> закрыт, молчаливый	
Информация от ребёнка	
Информация от родителей	
Другое	
2.5. Вредные привычки и признаки девиантного поведения	Признаки ТЖС: <input type="checkbox"/> отсутствуют <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> имеются
<input type="checkbox"/> курит <input type="checkbox"/> употребляет алкоголь <input type="checkbox"/> употребляет наркотические или психотропные вещества <input type="checkbox"/> имеет компьютерную, игровую зависимость <input type="checkbox"/> конфликтует со сверстниками <input type="checkbox"/> не ночует дома без предупреждения <input type="checkbox"/> убегает из дома <input type="checkbox"/> бродяжничает <input type="checkbox"/> является подследственным <input type="checkbox"/> задержанным <input type="checkbox"/> свидетелем преступления <input type="checkbox"/> дерется <input type="checkbox"/> уничтожает имущество <input type="checkbox"/> совершил преступление <input type="checkbox"/> находится на внутришкольном профилактическом учете <input type="checkbox"/> состоит на учёте в инспекции по делам несовершеннолетних детей <input type="checkbox"/> находится под следствием	
Информация от ребёнка	

2.8. Другая важная информация

--

3. Состояние взрослых членов семьи на момент оценки (отец, мать или другие взрослые лица, их заменяющие)

3.1. Здоровье	Ф.И.О.² ----Мать----	Ф.И.О. ----Отец----	Комментарии:
Здоров (а)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Имеёт:			
инвалидность: недостатки слуха и зрения, опорно-двигательного аппарата, поражения внутренних органов, психические заболевания и умственная отсталость / недостаточность,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
смешанные недостатки (подчеркнуть);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
тяжелые болезни, в том числе онкологические, социально опасные болезни (ВИЧ / СПИД, туберкулез, гепатит С);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
другое _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Заключение о состоянии здоровья			
удовлетворительное;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
неизвестно;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
неудовлетворительное	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

² Указать родственные связи: муж, жена, отец, мать (отчим, мачеха, опекун, попечитель, приёмная мама / отец, родители-воспитатели)

3.2. Эмоциональное состояние			Комментарии:
Стабильное, уравновешенное	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Проявляет:			
замкнутость;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
страх, тревожность;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
неконтролируемое поведение; агрессию;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
высказывает намерение совершить суицид;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
угрожает жизни и здоровью других;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
другое _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Заключение об эмоциональном состоянии			
удовлетворительное;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
неизвестно;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
неудовлетворительное	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3. Вредные привычки, проявления признаков девиантного поведения			Комментарии:
Отсутствуют	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Употребляет:			
алкоголь;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
наркотические средства и психотропные вещества.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Имеёт чрезмерную склонность к:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
азартным играм;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
компьютерным играм.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Бродяжничает.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Совершает правонарушения.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Имеёт опасные увлечения, хобби.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Другое _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Вывод о наличии признаков девиантного поведения			
отсутствуют;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
неизвестно;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
имеющиеся	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.6. Самообслуживание / способность к независимой жизнедеятельности			Комментарии:
<p>имеёт навыки самообслуживания;</p> <p>утраченные навыки самообслуживания (из-за возраста, состояния здоровья);</p> <p>имеёт опрятный вид;</p> <p>может выполнять посильную работу;</p> <p>умеёт планировать свой бюджет;</p> <p>самостоятельно говорит о своих потребностях;</p> <p>умеёт пользоваться телефоном</p> <p>Вывод о способности к самообслуживанию</p> <p>способен (а)</p> <p>частично способен (а)</p> <p>способен (а)</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
3.7. Выполнение родительских обязанностей			Комментарии:
<p>фактически осуществляет уход за ребёнком;</p> <p>ежедневно общается с ребёнком;</p> <p>хвалит ребёнка, поощряет к развитию;</p> <p>отводит ребёнка в школу / детский сад;</p> <p>помогает / контролирует выполнение домашних заданий;</p> <p>применяет физические наказания к ребёнку;</p> <p>принуждает к наихудшим формам детского труда</p> <p>запрещает общаться со сверстниками;</p> <p>часто конфликтует с ребёнком;</p> <p>оставляет ребёнка / детей дошкольного возраста одних дома, на улице или в присутствии лиц в</p> <p>алко-, наркосостоянии, недееспособных;</p> <p>не проживает с семьей</p> <p>Вывод о состоянии выполнения отцом, матерью родительских обязанностей</p> <p>выполняет;</p> <p>частично выполняет;</p> <p>не выполняет</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	

4. Факторы семьи и среды

4.1. Сеть социальной поддержки семьи (ребёнка, взрослого человека)		<input type="checkbox"/> имеётся <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> отсутствует
<input type="checkbox"/> в семье есть близкие родственники, соседи, знакомые, которые могут оказать поддержку <input type="checkbox"/> оказывают поддержку специалисты		
Комментарии:		
4.2. Социальные отношения семьи в общине		<input type="checkbox"/> удовлетворительные <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> неудовлетворительные
<input type="checkbox"/> семья имеет положительные отношения с членами общины; существуют конфликты: <input type="checkbox"/> между взрослыми членами семьи <input type="checkbox"/> с родственниками <input type="checkbox"/> соседями <input type="checkbox"/> учителями, врачами <input type="checkbox"/> специалистами социальных учреждений <input type="checkbox"/> межрелигиозные, межэтнические <input type="checkbox"/> другое		
Комментарии:		
4.3. Основные доходы семьи, в т. ч. государственные пособия, компенсации, льготы		<input type="checkbox"/> удовлетворительные <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> неудовлетворительные
<input type="checkbox"/> заработная плата <input type="checkbox"/> заработок от домашнего хозяйства <input type="checkbox"/> пенсии, алименты или другие социальные выплаты <input type="checkbox"/> гуманитарная помощь <input type="checkbox"/> социальная помощь по малообеспеченности <input type="checkbox"/> государственные пособия <input type="checkbox"/> государственная социальная помощь инвалидам <input type="checkbox"/> пособие по безработице <input type="checkbox"/> другое		
Комментарии:		
4.4. Долги		<input type="checkbox"/> отсутствуют <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> имеются
<input type="checkbox"/> по оплате за жилье (в т. ч. коммунальные услуги) <input type="checkbox"/> перед банками, кредиторами <input type="checkbox"/> соседями, родственниками <input type="checkbox"/> в связи с зависимостью (игровая, нарко и др.) <input type="checkbox"/> другое		
Комментарии:		

4.5. Члены семьи, другие лица, проживающие вместе и которые нуждаются в поддержке, защите, социальном обслуживании		<input type="checkbox"/> отсутствуют <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> имеются
<input type="checkbox"/> бездомные <input type="checkbox"/> одинокие пожилые люди <input type="checkbox"/> лица с инвалидностью <input type="checkbox"/> лица с нарко-, алкозависимостью, социально опасными болезнями <input type="checkbox"/> другие		
Комментарии:		
4.6. Жилищные условия		<input type="checkbox"/> удовлетворительное <input type="checkbox"/> неизвестно <input type="checkbox"/> неудовлетворительное
<input type="checkbox"/> собственный дом <input type="checkbox"/> квартира <input type="checkbox"/> съемная квартира <input type="checkbox"/> на правах аренды <input type="checkbox"/> комната в общежитии <input type="checkbox"/> жилье принадлежит родителям <input type="checkbox"/> имеется прописка в жилье		
Состояние жилья		
<input type="checkbox"/> в доме соблюдаются санитарно-гигиенические нормы <input type="checkbox"/> холодно <input type="checkbox"/> грязно <input type="checkbox"/> имеются признаки сырости, грибка <input type="checkbox"/> крысы, тараканы, клопы <input type="checkbox"/> аварийное;		
условия для ребёнка:		
<input type="checkbox"/> имеет отдельную кровать <input type="checkbox"/> отсутствует постоянное, подходящее место для сна и отдыха <input type="checkbox"/> обустроенное место для игры ребёнка, учебных занятий <input type="checkbox"/> отсутствует место для выполнения домашних заданий, игры <input type="checkbox"/> помещение безопасное для ребёнка <input type="checkbox"/> опасные предметы (очень мелкие, острые, колющие), лекарства хранятся в недоступных местах для ребёнка дошкольного возраста <input type="checkbox"/> ребёнок имеет доступ к бытовой химии <input type="checkbox"/> территория вокруг помещения безопасна для ребёнка <input type="checkbox"/> другое		
Комментарии:		

ЗАКЛЮЧЕНИЕ № _____

оценки потребностей ребёнка и его семьи _____

1. Общая информация о членах семьи, на момент оценки,
которая осуществлялась с _____ по _____ 20__ года

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Дата рождения	Родственные связи	Место работы/учебы/должность	Регистрация по месту жительства (да/нет)	Контактный телефон

2. По результатам оценки потребностей выяснено, что трудная жизненная ситуация:

имеется / отсутствует

2.1. Основными признаками и факторами, которые вызывают ТЖС, являются:

2.2. Влияние ТЖС на:

2.2.1. Состояние удовлетворения потребностей ребёнка/лица _____

ФИО ребёнка

удовлетворительное; пограничное; неудовлетворительное;

2.2.2. Состояние отца/матери (лиц, их заменяющих), их способность преодолеть ТЖС, обеспечивать потребности ребёнка

Отец/лицо заменяющее:

способен;

нуждается в поддержке;

не способен

Мать/лицо заменяющее:

способна;

нуждается в поддержке;

не способна

2.2.3. Влияние факторов семьи и среды³:

положительное;

нейтральное;

отрицательное

2.2.4. Как долго существуют проблемы:

несколько лет и более;

до года; до месяца;

до 3-х дней

2.2.5. Осознают наличие проблем и готовы к сотрудничеству с поставщиками услуг:

Члены семьи	осознают	готовы к сотрудничеству	Примечание
отец / лицо заменяющее	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	
мать / лицо заменяющее	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	
ребёнок ⁴	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	

3. Заключение об услугах, необходимых для преодоления трудной жизненной ситуации

Социальные	Правовые	Психолого-педагогические	Медицинские
<input type="checkbox"/> Предоставление жилья <input type="checkbox"/> Оказание помощи в ремонте жилья <input type="checkbox"/> Предоставление места в социальной гостинице <input type="checkbox"/> Содействие занятости <input type="checkbox"/> Назначение социальных пособий <input type="checkbox"/> Назначение ЕПМС <input type="checkbox"/> Назначение пособия/пенсии по утере кормильца <input type="checkbox"/> Оказание гуманитарной (продовольственная, мыло-моющие средства, одежда) <input type="checkbox"/> Обеспечение углем, дровами <input type="checkbox"/> Оказание материальной помощи	<input type="checkbox"/> Оказание поддержки для получения паспорта <input type="checkbox"/> Оказание поддержки для получения свидетельства о рождении <input type="checkbox"/> Оказание поддержки в получении медицинской справки о рождении <input type="checkbox"/> Оказание поддержки при регистрации актовой записи в органах ЗАГС <input type="checkbox"/> Поиск биологических родителей/родственников для воссоединения семьи <input type="checkbox"/> Предоставление услуг адвоката <input type="checkbox"/> Консультирование специалистами-юристами	<input type="checkbox"/> Предоставление услуг психолога <input type="checkbox"/> Помощь в восстановлении детско-родительских отношений <input type="checkbox"/> Консультационные услуги ПМПК <input type="checkbox"/> Организация обучения на дому <input type="checkbox"/> Оказание поддержки в интеграции ребёнка с ОВЗ в образовательный процесс <input type="checkbox"/> Предоставление услуг центра детского творчества и развития <input type="checkbox"/> Предоставление услуг дневных центров для детей <input type="checkbox"/> Помощь в посещении детского сада <input type="checkbox"/> Посещение детского сада на льготных условиях оплаты	<input type="checkbox"/> Услуги ФАП <input type="checkbox"/> Услуги ГСВ <input type="checkbox"/> Услуги узких специалистов ЦСМ (поликлиника) <input type="checkbox"/> специализированные медицинские услуги (территориальные больницы) <input type="checkbox"/> Высококвалифицированная специализированная медпомощь <input type="checkbox"/> Санаторно-курортное лечение <input type="checkbox"/> Медицинская реабилитация для лиц с ОВЗ <input type="checkbox"/> Услуги психотерапевта <input type="checkbox"/> Консультации по вопросам предоставления лекарственных средств согласно программе госгарантий

⁴ Если достиг такого возраста, когда может высказать свое мнение.

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Предоставление вспомогательных технических средств (коляски, костыли, ортопедическая обувь и др.) <input type="checkbox"/> Предоставление услуг кризисных центров для жертв насилия <input type="checkbox"/> Предоставление услуг центров для детей в конфликте с законом <input type="checkbox"/> Предоставление услуг приюта <input type="checkbox"/> Предоставление услуг центров поддержки семьи и детей <input type="checkbox"/> Устройство ребёнка в приёмную (фостерную) семью <input type="checkbox"/> Предоставление услуг реабилитационных центров <input type="checkbox"/> Освидетельствование в МСЭК <input type="checkbox"/> Оказание поддержки в интеграции ребёнка с тяжёлыми или множественными ограничениями здоровья в специализированное учреждение <input type="checkbox"/> Извлечение (физическое изъятие) ребёнка с рабочего места <input type="checkbox"/> Оказание содействия в трудоустройстве ребёнка <input type="checkbox"/> Другое 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Представление интересов ребёнка в правоохранительных и судебных органах <input type="checkbox"/> Защита имущественных прав и интересов ребёнка <input type="checkbox"/> Оказание содействия в обращении в правоохранительные органы, сборе необходимых материалов <input type="checkbox"/> Другое 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Посещение школы <input type="checkbox"/> Предоставление бесплатных учебников <input type="checkbox"/> Предоставление школьных принадлежностей и формы ребёнку <input type="checkbox"/> Предоставление бесплатного школьного транспорта <input type="checkbox"/> Предоставление ребёнку помощи в обучении <input type="checkbox"/> Оказание социальным педагогом помощи ребёнку и семье в реинтеграции ребёнка в школу <input type="checkbox"/> Укрепление взаимоотношений школы с родителями (лицами, их заменяющими) и ребёнком <input type="checkbox"/> Получение ребёнком профессионального образования <input type="checkbox"/> Посещение заочной/вечерней школы <input type="checkbox"/> Посещение ребёнком внеклассных досуговых мероприятий, проводимых школой, внешкольной организацией, НКО <input type="checkbox"/> Назначение наставничества <input type="checkbox"/> Другое 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Оказание материальной помощи на приобретение медикаментов <input type="checkbox"/> Консультации при риске отказа от ребёнка в организациях здравоохранения <input type="checkbox"/> Предоставление услуг в медицинских специализированных реабилитационных центрах для семьи и ребёнка <input type="checkbox"/> Проведение профилактических бесед по планированию семьи <input type="checkbox"/> Судебно-медицинская экспертиза <input type="checkbox"/> Размещение ребёнка в ресурсный семейный центр <input type="checkbox"/> Другое
---	---	---	---

Отметка об ознакомлении членов семьи (лица) с результатами оценки потребностей⁵:

Я, _____,

Я, _____,

Ознакомлен (а) с результатами оценки:

Ознакомлен (а) с результатами оценки:

соглашаюсь не соглашаюсь

соглашаюсь не соглашаюсь

имею особое мнение

имею особое мнение

Подпись _____

Подпись _____

Комментарии:⁶

Специалист, ответственный за осуществление оценки потребностей:

(фамилия, имя, отчество, место работы)

(подпись)

(телефон)

Другие специалисты: _____

(фамилия, имя, отчество, место работы)

(подпись)

(телефон)

(фамилия, имя, отчество, место работы)

(подпись)

(телефон)

Дата заполнения

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН ЗАЩИТЫ РЕБЁНКА/ПОДДЕРЖКИ СЕМЬИ

Фамилия семьи (ребёнка) _____

Случай: средней сложности сложный экстренный

Виды услуг, которые будут предоставлены _____

3

Основные цели защиты ребёнка/поддержки семьи для преодоления трудной жизненной ситуации:

Способствовать / мотивировать/ обеспечить:

- 1. В оформлении документов, гос. пособий, пенсий, субсидий и т.д.;
- 2. В организации ремонта жилья;
- 3. В решении жилищных проблем;
- 4. В получении необходимых технических средств для ЛОВЗ;
- 5. В медицинской реабилитации ЛОВЗ;
- 6. В извлечении ребёнка с рабочего места (в случае вовлечения в НФДТ);
- 7. В поиске родителей, родственников, воссоединении семьи;
- 8. В защите прав, представительстве в правоохранительных, судебных и иных государственных органах;
- 9. В получении консультационных услуг ПМПК, МСЭК;

- 27. В уходе дома ребёнка / лица с инвалидностью;
- 28. Минимизации рисков для ребёнка, родители которого разводятся;
- 29. Реабилитации / лечения ВИЧ, алко-, наркозависимости;
- 30. Преодоление последствий социально опасных болезней;
- 32. В устройстве ребёнка в приёмную (фостерную) семью;
- 33. В возобновлении родительских прав;
- 34. В интеграции ребёнка из интерната в семейную среду;
- 35. В прохождении родительских курсов;
- 36. В предоставлении временного приюта;
- 37. В подборе наставника;

<p><input type="checkbox"/> 10. В организации обучения на дому;</p> <p><input type="checkbox"/> 11. В интеграции ребёнка, в том числе с ЛОВЗ, в образовательный процесс;</p> <p><input type="checkbox"/> 12. Развитию детского творчества, личностному росту;</p> <p><input type="checkbox"/> 13. Посещению ребёнком детского сада, общеобразовательной школы;</p> <p><input type="checkbox"/> 14. Повышению успеваемости ребёнка в учебе;</p> <p><input type="checkbox"/> 15. В получении профессионального образования;</p> <p><input type="checkbox"/> 16. В получении медицинских услуг;</p> <p><input type="checkbox"/> 17. В получении санаторно-курортного лечения;</p> <p><input type="checkbox"/> 18. В получении услуг психотерапевта;</p> <p><input type="checkbox"/> 19. Получению материальной помощи;</p> <p><input type="checkbox"/> 20. Получению консультаций, бесед по планированию семьи;</p> <p><input type="checkbox"/> 21. В прохождении судебно-медицинской экспертизы;</p> <p><input type="checkbox"/> 22. В создании безопасных и комфортных условий для ребёнка / детей;</p> <p><input type="checkbox"/> 23. Планированию бюджета и ведению домашнего хозяйства;</p> <p><input type="checkbox"/> 24. Трудоустройству трудоспособных членов семьи;</p> <p><input type="checkbox"/> 25. Обеспечению юридического консультирования;</p> <p><input type="checkbox"/> 26. В защите жилищных, имущественных прав ребёнка, семьи, личности;</p>	<p><input type="checkbox"/> 38. В восстановлении семейных отношений;</p> <p><input type="checkbox"/> 39. Преодолению компьютерной, игровой зависимости;</p> <p><input type="checkbox"/> 40. Прохождению коррекционных программ;</p> <p><input type="checkbox"/> 41. Реабилитации / поддержке в связи с возвращением из мест лишения свободы;</p> <p><input type="checkbox"/> 42. Изолированию в связи с неадекватным поведением/проявлениями жестокого обращения;</p> <p><input type="checkbox"/> 43. Во временном устройстве ребёнка/лица в кризисный центр;</p> <p><input type="checkbox"/> 44. Формированию навыков ответственного отцовства/материнства;</p> <p><input type="checkbox"/> 45. В преодолении последствий пережитых потерь, травм;</p> <p><input type="checkbox"/> 46. В налаживании эмоциональных контактов родителей с ребёнком;</p> <p><input type="checkbox"/> 47. Подготовке ребёнка к самостоятельной жизни;</p> <p><input type="checkbox"/> 48. Налаживанию позитивных отношений с членами общины;</p> <p><input type="checkbox"/> 49. Интеграции ребёнка в детский коллектив;</p> <p><input type="checkbox"/> 50. Прекращению травли и преследований;</p> <p><input type="checkbox"/> 51. В представлении интересов;</p> <p><input type="checkbox"/> 52. Другое (указать) _____</p>
--	--

№	Ожидаемые результаты по преодолению или минимизации трудной жизненной ситуации	Перечень основных мероприятий для достижения результата	Срок выполнения	Ответственные за выполнение	Примечания/результаты мониторинга
1.		1.			
		2.			
		3.			
2.		1.			
		2.			
		3.			
3.		1.			
		2.			
		3.			

Специалисты, привлеченные к реализации плана:

Фамилия, имя, отчество	Должность	Контактный телефон	Примечания

Я получил (а) и согласен с содержанием плана и буду способствовать его выполнению:

Да ___ Нет ___ отец/лицо, его заменяющеее _____ (подпись) _____ (дата)

Да ___ Нет ___ мать/лицо, её заменяющеее _____ (подпись) _____ (дата)

Да ___ Нет ___ ребёнок (лицо) _____ (подпись) _____ (дата)

Комментарии

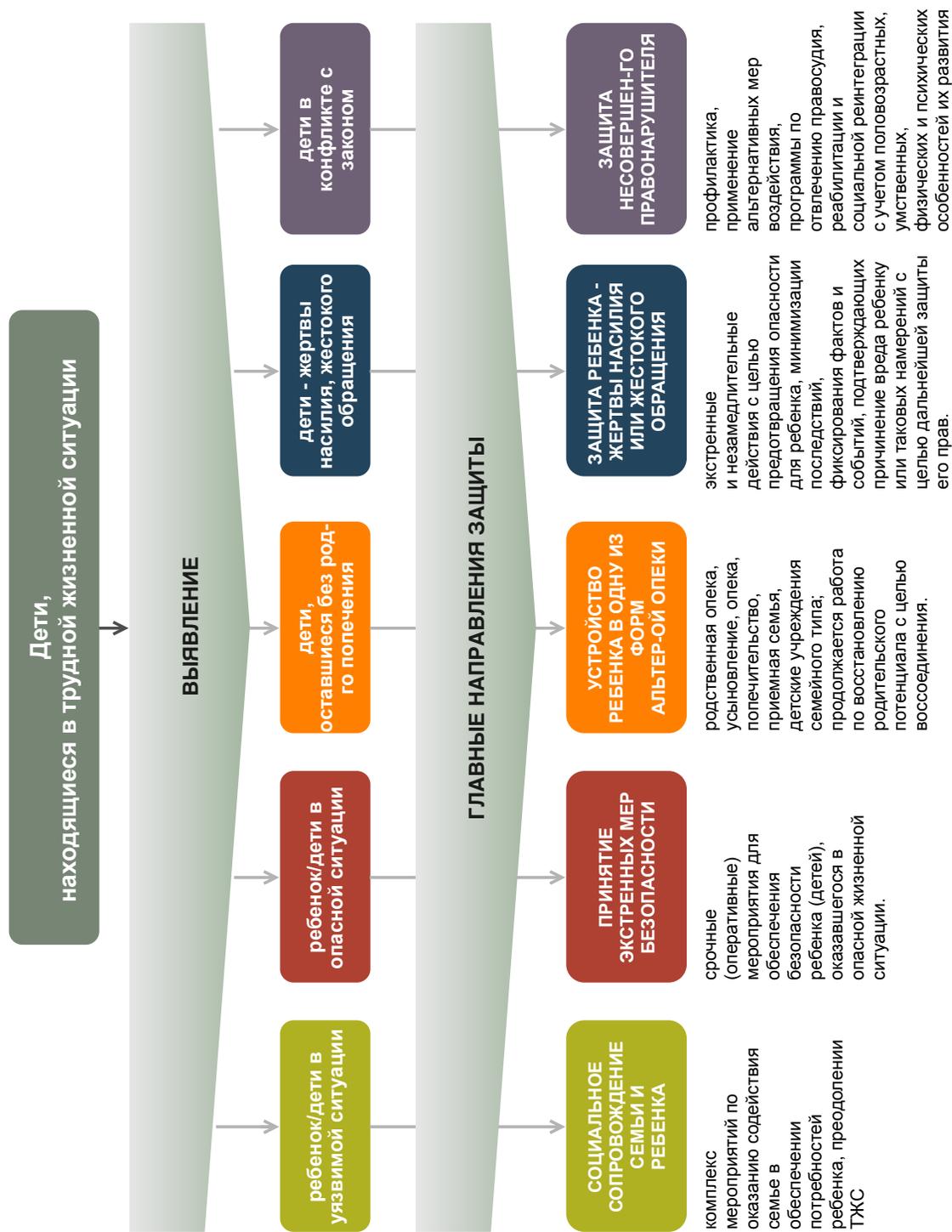
256

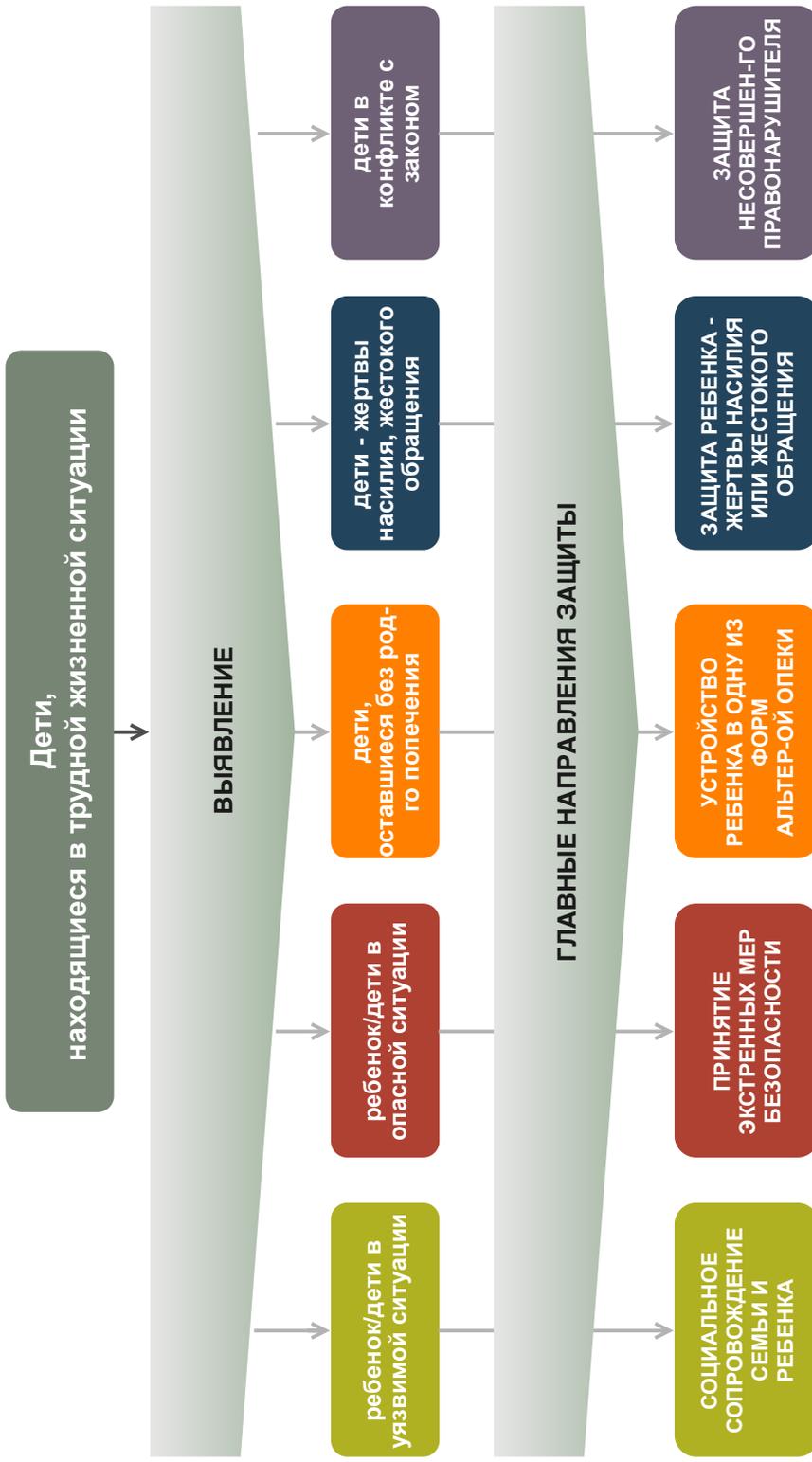
Специалист, ответственный за социальное сопровождение семьи (лица) _____ 20____ г.

(подпись)

СХЕМЫ, ИНФОГРАФИКА

Подготовлено К. Латиповой







ПОРЯДОК УСТРОЙСТВА РЕБЁНКА В ПРИЁМНУЮ СЕМЬЮ

Дети, которые могут быть устроены в приёмные семьи:

- дети-сироты
- дети, оставшиеся без попечения родителей
- дети, экстренно изъятые от родителей
- дети, родители которых по состоянию здоровья не могут осуществлять уход
- ребёнок до 3-х лет вместе с несовершеннолетней матерью

Устройство в наилучших интересах ребёнка и с учётом:

сохранения родственных связей

принадлежности к религиозной культуре

мнения ребенка

этнического происхождения

особенностей развития

до 3-х детей; если биологические сёстры и братья, то больше

Заключение о необходимости устройства в приёмную семью

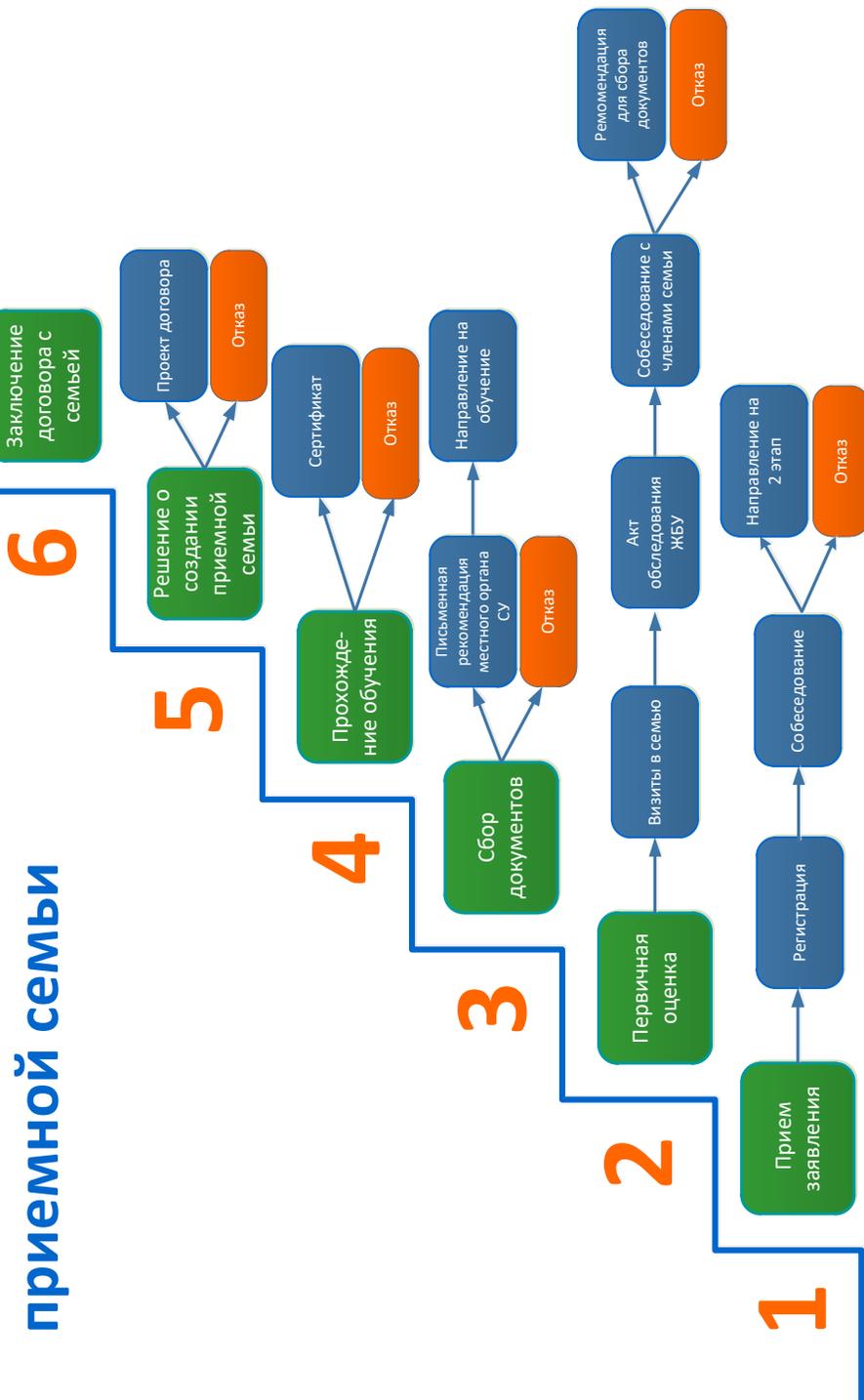
Временное пребывание

Экстренное устройство

Долгосрочное пребывание



Этапы создания приемной семьи



Пособие

**Петрочко Жанна Васильевна
Кузьминский Владимир Александрович
Кияница Зинаида Петровна**

**СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С СЕМЬЯМИ И ДЕТЬМИ:
ОТВЕТЫ НА АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

Подписано в печать: 12.01.2020
Формат: 190x260, гарнитура Book Antiqua,
бумага офсетная, печать офсетная

Тираж: 300 шт.
Заказ №: 025

Отпечатано:
ОсОО «Мультипринт»
г. Бишкек, ул. Тыныстанова 138