



МИНИСТЕРСТВО  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ  
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ РК

unicef әрбір бала үшін  
for every child  
для каждого ребенка



РАБОЧАЯ КНИГА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

# Психосоциальные аспекты современной социальной работы с семьёй и детьми

Программа «Наращивание потенциала МНО и местных социальных служб по социальному сопровождению малообеспеченных семей с детьми» в рамках Пилотного проекта по внедрению интегрированной модели оказания адресной социальной помощи и социальных услуг «Пособие плюс»



# ОПИСАНИЕ КУРСА

Данный курс позволит вам сформировать представление о современной социальной работе и получить базовые знания и навыки (сформировать базовые компетенции) необходимые для успешной работы с семьями и детьми в трудной жизненной ситуации.

В этом курсе вы пройдете от основ социальной работы – профессиональной этики, принципов и технологий социальной работы с семьёй – до конкретных инструментов по оценки потребностей семьи и ребёнка, анализа проблем семьи, определения ресурсов семьи, способов и правил общения с клиентами, а также другими специалистами, задействованными в работе с семьёй. Также будут освещены вопросы предупреждения и преодоления профессионального выгорания, которое достаточно часто встречается у специалистов, работающих с семьёй и детьми.

Теоретические материалы будут совмещены с обсуждениями, индивидуальными и групповыми заданиями и упражнениями, разбором случаев из практики. Материал представлен в доступной и интерактивной форме и может быть рекомендован даже начинающим консультантам и ассистентам.

**Цель курса:** сформировать базовые компетенции, необходимые для эффективной социальной работы с семьёй.

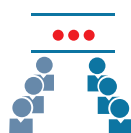
## Учебный план

№	Тема	Количество часов
1.	Категории семей и их проблемы	6
2.	Основы общения с клиентами	6
3.	Принципы социальной работы и технология ведения случая	3
4.	Основы проведения оценки потребностей семьи и ребёнка	3
5.	Оценка благополучия ребёнка	3
6.	Поиск и работа с ресурсами семьи	3
7.	Поддержка и сопровождение семьи	3
8.	Предупреждение и преодоление профессионального выгорания	3

## Условные обозначения:



Организация занятия



Работа в подгруппах



Работа в парах



Материал для изучения



Письменное задание



Время на выполнение упражнения



Игра



Групповое упражнение



Индивидуальное задание



# ТЕМА 1. КАТЕГОРИИ СЕМЕЙ И ИХ ПРОБЛЕМЫ



## Цель занятия:

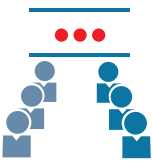
научиться понимать причины и источники проблем в различных семьях.

## Задачи:

1. Определить основные категории семей, с которыми работают социальные консультанты и ассистенты.
2. Научиться понимать причины попадания данных категорий семей в ТЖС.
3. Научиться видеть и анализировать сложности, с которыми встречаются различные категории семей.
4. Понять важность безоценочного и непредвзятого отношения к различным категориям людей и их проблемам.

## Содержание:

- Основные категории семей в практике работы социальных консультантов и ассистентов.
- Причины попадания различных семей в ТЖС и способы работы с ними.
- «Дерево проблем» как инструмент анализа причин проблемной ситуации.
- Теория наклеивания ярлыков (теория стигматизация).



## Портрет благополучной семьи

Представьте себе максимально благополучную семью. Обсудите в группе и максимально подробно запишите характеристики такой идеальной благополучной семьи.

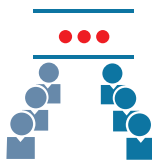
После обсуждения представьте результаты вашей работы остальным обучающимся.



На работу



На презентацию



## Причины попадания семей в ТЖС

Перечислите причины, по которым семьи определённой категории попадают в ТЖС, какие особенности членов семьи и семьи в целом способствуют этому.

Представьте результаты обсуждения остальным обучающимся.



На работу



На презентацию



## Дерево проблем

«Дерево проблем» – способ разбора проблемной ситуации с целью выяснения её причин, построенный на анализе причинно-следственных связей. Представляет собой иерархическую схему, состоящую как минимум из трёх уровней. Верхний уровень – это основная проблемная ситуация (т.е. следствие), а каждый последующий уровень – причины, приводящие данной проблемы. Дерево должно содержать как минимум 3 уровня.

Составление схемы «Дерево проблем» состоит из мероприятия, организованного специалистом с ребенком и / или его семьей, которое проводится в ходе беседы для выявления и анализа проблем и отношений. Такая деятельность также может быть организована в группе специалистов (представителей различных учреждений), участвующих в конкретном случае.

Результатом этой работы является графическое представление различий между «причинами» и «следствиями», а также центральной проблемой, лежащей в основе ситуации ребенка и семьи.

Этапы построения диаграммы проблем:

1. В ходе дискуссии обсуждаются все основные проблемы ребенка и его семьи, которые являются предметом анализа. Должны быть конкретные проблемы, которые уже существуют и не возможные, воображаемые или будущие проблемы. Проблема представляет собой существующая негативная ситуация, а не отсутствие решения.
2. Выявление центральной проблемы. Проблемы, которые были выявлены, проанализированы и нашли центральную проблему (или больше проблем), выбор, с которым согласны все участники.
3. Обсуждение причины и следствия центральной проблемы. Участники дискуссии представляют основные причины центральной проблемы, которые затем располагаются в порядке приоритетов. Затем анализируется, как они связаны с центральной проблемой. Некоторые из них могут быть причинами, которые вызывают центральную проблему, а другие являются следствием главной проблемы.
4. Определение причинно-следственных связей / ссылок. Анализируется взаимосвязь между причинами и следствиями, чтобы понять, как проблемы соотносятся друг с другом и как эти выявленные проблемы «связывают» центральную / главную проблему. В большинстве случаев замечается, что в действительности все очень сложно. Связи между проблемами часто бывают двунаправленными, и большинство проблем не имеют прямой, линейной прогрессии.
5. Диаграмма должна быть нарисована на листе бумаги, используя черточки и стрелки, чтобы показать связь между причинами и следствиями.





## Строим дерево проблем

Разберите проблему по принципу, который представлен выше. Т.к. вы работаете с проблемой вне привязки к конкретной ситуации, предположите какие причины могут стоять за ней. Можете использовать в качестве основы похожую ситуацию из вашей практики или реальной жизни. На выполнение упражнения у вас есть 10 минут.



### Список проблем:

1. Ребёнок находится один на улице поздно вечером.
2. Ребёнок не ходит в школу.
3. У женщины с инвалидностью нет дома продуктов.
4. Многодетная мать не получает пособие, которое ей положено.
5. У одиноко мужчины пенсионного возраста в квартире грязь и беспорядок.
6. Ребёнок не прикреплен к поликлинике.
7. Ребёнок с хроническим заболеванием не получает необходимой помощи.
8. Мать не приходит в социальную службу, несмотря на договорённости.
9. Отец без ограничений по здоровью не трудоустроен.



## Теория наклеивания ярлыков

Наклеивание ярлыков происходит ежедневно и является частью повседневной жизни до такой степени, что мы не часто подвергаем сомнению то, что было сказано. Причины использования ярлыков часто кажутся приемлемыми, так как мы подвержены влиянию сбивающих с толку понятий, используемых постоянно в обществе.

Что мы должны делать как профессионалы, так это заглянуть за представленный нам образ и понять, почему был наклеен ярлык данным людям. Важно рассмотреть предвзятые мнения, результатом которых является ярлык, их источники и цели. Когда вы определите их, будет необходимо объяснить, почему ярлык должен быть подвергнут сомнению.

**Теория наклеивания ярлыков (теория стигматизации)** объясняет, каким образом происходит «наклеивание» ярлыков, и как это влияет на тех людей, которые подверглись стигматизации.

Нередко, если внешний вид или поступки отдельных лиц воспринимаются как отклоняющиеся от общепринятой нормы, то люди стремятся каким-то образом обозначить девиантность таких «нарушителей» – иными словами наклеить на них ярлык. И в последствие, возможно, применить к ним какую-либо форму наказания.

Оценка поступка человека связана в том числе с тем, каким правилам общество предпочитает более строго следовать, в каких ситуациях и в отношении каких людей. Например, в некоторых обществах при совершении одних и тех же поступков более строго оцениваются женщины, чем мужчины (измена, неаккуратность, вульгарность); чернокожие, чем белые; молодые, нежели зрелые люди и др.

### Этапы наклеивания ярлыков:

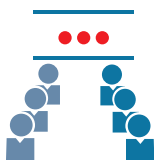
- I. **Проявление** девиантного поведения (первичная девиантность).
- II. **Замечание** девиантного поведения обществом.
- III. **Наклеивание** ярлыка на человека с девиантным поведением.
- IV. **Присвоение** человеком поведения, соответствующего наклеенному ярлыку (вторичная девиантность).
- V. **Интеграция** девиантного человека в группу лиц, с которыми он идентифицирует себя и ведет тот же стиль жизни.

Реакция в виде наклеивания ярлыков может оказывать сильное влияние на стигматизируемого человека, на то, как он воспринимает самого себя и как он воспринимается окружающими. Индивид получает какое-то публичное определение (например, извращенец, наркоман, бездельник и т.п.), которое возво-

дится в стереотип. Этот стереотип подавляет все прочие статусы индивида, мешает его полноценной социализации и самореализации. Нарушители норм начинают воспринимать свой статус как конкретный тип девиантности и формировать на основе этого статуса собственную жизнь. В результате стигматизации происходят следующие **изменения на уровне личности**:

- утрачивается самоуважение;
- человек разочаровывается в себе;
- появляется чувство, что человек не состоялся как личность, в силу того, что он сам себя идентифицирует с неблагополучной с социальной точки зрения группой;
- снижается уровень притязаний в силу принадлежности к категории с пониженными ресурсами и возможностями;
- сеть социальных отношений лица сужается, уменьшается количество взаимодействий.

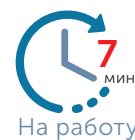
Таким образом, девиация определяется не самим поведением, а реакцией общества на такое поведение. Когда поведение людей рассматривается как отступающее от принятых норм, это дает толчок ряду конфликтных реакций. Другие определяют, оценивают поведение и «навешивают» на него определенный ярлык. Нарушитель норм начинает согласовывать свои дальнейшие поступки с такими ярлыками. Во многих случаях у индивида вырабатывается самопредставление, совпадающее с этим ярлыком, в результате чего он способен вступить на путь девиации.



## Как его зовут?

Напишите как можно больше слов, которыми называют данную категорию лиц, которые используют для того, чтобы их описать, которые выражают отношение общества к данной категории лиц.

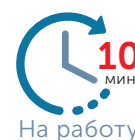
Представьте результаты вашей работы остальным обучающимся.



## Планета «Справедливость»

Вы последние представители вашего типа на планете Земля. На Земле решили, что вы им больше не нужны и что с вами слишком много проблем. Вы приняли решение сесть на планету «Справедливость». Высший руководитель согласился встретиться с вами, чтобы обсудить ваш случай. Вы должны провести презентацию и объяснить, почему вы думаете, что вам должны позволить здесь остаться. Однако важно заметить, что с Земли прислали характеристику на вас и ваше поведение. Если мы не согласимся оставить вас, то вы должны будете улететь и погибнуть».

Напишите причины, почему вы заслуживаете того, чтобы попасть на планету «Справедливость». Что вы умеете, какими положительными качествами обладаете, каким опытом, какими способностями. Одним словом – чем вы можете быть полезны нашей планете.





## ТЕМА 2.

# ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ



### Цель занятия:

отработать базовые навыки общения с клиентами в различных ситуациях.

### Задачи:

1. Осознание важности эффективного общения при работе с разными категориями клиентов.
2. Формирование навыков общения социальных консультантов и ассистентов с потенциальными клиентами и клиентами АСП и другими специалистами из различных структур в процессе взаимодействия в работе со случаем.

### Содержание:

- Общение: вербальное, невербальное общение, активное слушание.
- Навыки проведения интервью.
- Специфика общения с разными категориями клиентов на различных этапах работы.



## Типы людей по особенностям взаимодействия с другими людьми: «визуалы», «аудиалы», «кинестетики»

Все особенности восприятия окружающего мира люди часто применяют в повседневной практике, это относится и к социальным ассистентам. Каждому социальному ассистенту важно учитывать канал восприятия собеседника в общении с ним.

Выделяют три типа людей с характерными для каждого из них особенностями взаимодействия с другими людьми: «ВИЗУАЛЫ», «АУДИАЛЫ», «КИНЕСТЕТИКИ».

Каждому типу людей присущи определенные черты, проявляющиеся в речи, позах, взглядах, поведении, в конфликтных ситуациях и др. Как правило, в жизни редко встречаются представители «чистой» категории. Однако, доминирование восприятия информации через один из каналов позволяет говорить о принадлежности человека к одной определенной категории.

К «ВИЗУАЛАМ» относятся люди, воспринимающие большую часть информации с помощью зрения. Это человек, мыслящий образами, ему важно представить себе что-то, «нарисовать» образ, картину и только после этого он сможет понять услышанную информацию или высказать свою мысль. Для них характерна большая дистанция общения, - не любит касаний - активна верхняя часть лица (глаза, брови, лоб). Так, для них чаще всего характерна прямая расправленная поза с чуть приподнятыми головой и плечами, высокий и чистый голос, быстрая громкая речь.

Люди, воспринимающие большую часть информации через слуховой анализатор, относятся к «АУДИАЛАМ». «АУДИАЛ» должен обязательно услышать какую-либо информацию, логически ее обработать и только после этого пользоваться ею. Обычно они могут выполнять данную им устно инструкцию сразу же и правильно. В беседе с ними важно, чтобы они сами проговорили свою проблему вслух, что, в свою очередь, может послужить удачным отправным моментом для ее разрешения. Для них характерна средняя дистанция (ок. 80 см) - взгляд рассеянный, углубленный в себя - жесты в районе груди, активная нижняя часть лица (губы, щеки).



Те, чьим ведущим каналом восприятия информации являются чувства, ощущения, называются «КИНЕСТЕТИКАМИ». «КИНЕСТЕТИК» – это человек чувств, для того, чтобы эффективно работать с информацией, он должен почувствовать ее содержание, как бы пропустить ее через себя. Для них характерна очень маленькая дистанция – склонны прикасаться – при волнении краснеют, покрываются пятнами – много жестикулируют. Поскольку для «КИНЕСТЕТИКОВ» характерны энергичность, неусидчивость, трудности при необходимости длительное время удерживать внимание на одном объекте, людям, относящимся к данной категории, тяжело выдерживать продолжительные, длительные монологи.



## Кто я?

Определите к какому типу, как вам кажется, вы относитесь и напишите маркером на листе А4.



## Характеристики общительного и необщительного человека

Представьте себе общительного и необщительного человека. Какими качествами они обладают? Напишите, на одном цвете клейкой бумаги для заметок, какими характеристиками обладает общительный и необщительный человек.



## Где мы были, мы не скажем, а что делали, покажем

Не используя речь, изобразить профессиональную деятельность, домашнюю работу, конфликтную ситуацию в общественном месте, эмоциональное состояние и т.п. на свой выбор.

Представьте результаты своей работы так, чтобы остальные участники догадались.



## Что за эмоция?

На вашей карточке написана эмоция. Не показывая свою карточку другим, произнести: «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке.

Догадайтесь, какие эмоции показывали остальные участники.



## Активное слушание

**Активное слушание** является ключевым элементом работы социального ассистента с клиентом. Активное слушание может быть реализовано посредством трех процессов: восприятия, интерпретации и передачи сообщения.

- **Восприятие информации** – процесс слушания. Ошибка в восприятии информации может возникнуть в случаях, когда социальный ассистент перестает внимательно слушать.
- **Интерпретация информации** – анализ принятой информации и понимание ее значения. Ошибки могут возникнуть в связи с искажениями, не позволяющими правильно воспринять сообщение, передаваемое клиентом. Проблемы возникают, когда социальный ассистент склонен слышать лишь



то, что он хочет услышать от клиента (когда отсутствует двусторонний диалог).

- **Передача информации** представляет собой конечную часть слушания. Считается, что социальный ассистент может правильно воспринять сообщение, но, в связи с недостаточными коммуникативными способностями, ему может быть трудно передать сообщение; в любом случае, эти проблемы устранить легче, чем в предыдущих процессах.

Элементами активного слушания является **техника работы с вопросами** (умение задавать вопросы), **перефразирование**, **конкретизация**, **эмпатия**.

Общение предполагает умение задавать вопросы, они способствуют максимальному сближению партнеров по общению. Вопросы позволяют активизировать участников беседы и направить процесс общения в необходимое русло.

Выделяют пять основных **функций вопросов**:

1. получение информации,
2. привлечение внимания,
3. сообщение информации,
4. запуск мышления,
5. побуждение к принятию решения.

По способу запроса неизвестного различают уточняющие и восполняющие вопросы.

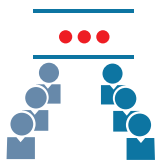
**Уточняющие вопросы** не только определяют тему, но и ограничивают ответы клиента несколькими словами или ответами "да" и "нет", (так называемые «ли»-вопросы: «верно ли», «надо ли», «действительно ли» и т.д.) направлены на выявление истинности выраженных в них суждений. «Устроит ли вас, если...?», «Правильно ли я вас понял, что...?».

**Восполняющие вопросы** направлены на получение новой информации. Грамматический признак - вопросительное слово типа «Кто?», «Что?», «Когда?», «Где?» и др.. «Где учиться ваш сын?». Старайтесь аккуратно задавать вопрос «Почему?» клиентом он может восприниматься как обвинение.

По количеству возможных на них ответов вопросы бывают **открытые и закрытые**

**Открытый вопрос** – это вопрос, на который существует неопределенное множество ответов. Он используется, когда необходимо собрать информацию, развернуть дискуссию. «Расскажите, что для вас является сложным в воспитание вашего сына?», «Как вы проводите выходные?» «Чего бы вам хотелось?», «Что вы об этом думаете?».

**Закрытый вопрос**, на который можно дать ответы «да», «нет» - используется, когда необходимо получить четкий односложный ответ либо свернуть дискуссию. «Работайте?», «Получаете пособия?».



## Задай правильно вопрос

Сформулируйте и запишите по 2 вопроса для каждого типа вопросов, для определенной категории клиента (многодетная мама, подросток 14 лет, одинокая женщина 69 лет, отец воспитывающий сам 3 детей, мать-одиночка). Ситуацию, в которой находится клиент, определяет группа.



## Техника работы с вопросами

**Перефразирование вопросов** – предполагает формулировку мысли клиента, повторение своими словами того, что он сказал. Основные его задачи - убедиться в правильности понимания сказанного и показать, что его поняли. «Из того что вы сказали следует, что...».

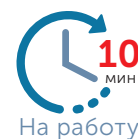
«Я был в таком состоянии, что ушел с работы и сразу пошел к сестре». Перефразирование данного факта имеет следующую форму: «Вы сразу же ушли с

работы и направились к сестре». Выражение «Вчера я была до смерти испугана, когда пришел мой муж» будет иметь следующую форму: «Вы вчера были испуганы, когда Ваш муж пришел домой».



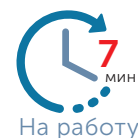
## Мой вчерашний день

Один участник должен за две минуты рассказать о своём вчерашнем дне, а его напарник в роли социального ассистента – перефразировать сказанное собеседником, после они меняются ролями.



## Тест «Умение слушать»

Ответьте на вопросы теста и подсчитайте баллы. На вопросы теста следует дать ответы, которые оцениваются следующим образом: «всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.



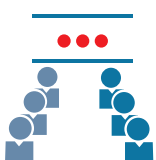
1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (а то и собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняются ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник затронул неприятную для вас тему?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Если в итоге вы набрали сумму более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать.



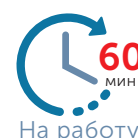
## Проблемные клиенты

Подумайте и напишите 5 самых сложных в работе категорий клиентов. Когда будете готовы, приклейте листочки на флипчарт.



## Барьеры и преодоление барьеров

Выявите проблемы в общении с категориями клиентов, указанными ниже, а также пути преодоления этих барьеров в общении.





## Общение с агрессивно настроенными клиентами

1. Для того чтобы эффективно работать при столкновении с агрессивным поведением или угрожающей ситуацией, необходимо:
  - владеть навыками ведения интервью;
  - осознавать воздействие вашего поведения на других людей.
2. Если у вас есть основания полагать, что клиент может вести себя агрессивно или угрожающе, следует заручиться поддержкой вашего коллеги, который должен присутствовать во время проведения интервью или сопроводить вас при посещении клиента.
3. Важно понять сущность агрессивного настроения/раздражения и знаем его истоки.
4. Продумываем место встречи – на нашей или на их территории. При общении с клиентом вам следует убедиться в том, что вы сидите или стоите недалеко от входной двери; вам не следует находиться в позиции, когда клиент находится между вами и дверью. Располагайтесь в кабинете так, чтобы клиент всегда мог выйти.
5. Внимательно наблюдайте за поведением человека, так как следует вовремя заметить признаки агрессии. Так, например, следует обратить внимание на позу, манеру ведения разговора, тон голоса.
6. Если вы видите, что человек сердится, не следует приближаться к нему, пытаясь его успокоить. В таком случае человек может рассердиться ещё более, так как он может почувствовать, что он попал в ловушку. Более разумным было бы облокотиться на спинку кресла (если вы сидите), или медленно сделать шаг назад (если вы стоите).
7. Помните о том, что положение тела, речь, тон голоса не должны быть агрессивными или угрожающими. Принимаем такую позу, которая показывает, что клиенту не грозит опасность с нашей стороны и что Вы его понимаете, но в то же время поза должна быть достаточно уверенной. Ни в коем случае не кричите, даже если кричит ваш клиент.
8. Избегайте употребления слов - конфликтогенов и фраз, которые могут звучать покровительственно, с оттенком сочувствия. Так, например, вместо фразы: «Я понимаю ваше состояние» следует сказать: «Я вижу, что вы очень взволнованы».
9. Если это возможно, следует спокойно сказать клиенту, что вы не сможете продолжать разговор в том случае, если он будет продолжать вести себя неразумно, предупредить клиента, что вы закончите разговор фактически, так и не начав его. Например, вам следует сказать: «Я бы хотел обсудить этот вопрос с вами, но мне придётся положить трубку, прекратив разговор, если вы будете продолжать кричать».
10. В том случае, если клиент будет продолжать вести себя, агрессивно угрожая вам, следует уйти; очень важно, чтобы вы не оставались в потенциально опасной обстановке. Оставайтесь уверенными в себе при уходе - старайтесь не поворачиваться спиной к получателю. Помните о том, что избегание агрессивной или угрожающей ситуации не является провалом - это правильное безопасное поведение.
11. Следует немедленно поставить в известность вашего начальника, немедленно проинформировав его об инциденте. В случае, если произошёл серьёзный инцидент, руководитель должен провести беседу с социальными работниками для того, чтобы:
  - обсудить содержание инцидента;
  - убедиться в том, что социальные работники не возлагают вину за случившееся на себя;
  - продумать, что следует предпринять для того, чтобы уменьшить риск для социальных работников.



## Общение с людьми с ограниченными возможностями

1. Когда вы встречаете человека с ОВЗ, вполне естественно пожать ему руку - даже тому, кому трудно двигать рукой или кто использует протез.
2. Обращайтесь непосредственно к человеку, а не к сопровождающему лицу, присутствующему на разговоре.
3. Не говорите о человеке с ОВЗ, с которым ведется беседа, в третьем лице - все вопросы и предложения, которые у вас есть, задавайте самому человеку с ОВЗ.
4. Если Вы предлагаете свою помощь, подождите, пока она не будет принята, а затем спросите, что вы можете конкретно сделать, чтобы помочь.
5. Обращайтесь к детям с ОВЗ по имени.
6. Опирайтесь на инвалидное кресло – это значит опираться на владельца кресла. Кресло является частью личной жизни человека, использующего его.
7. При обсуждении с человеком, использующим инвалидное кресло расположитесь так, чтобы ваши глаза и глаза собеседника были на одном уровне

### Нарушения зрения

8. Когда Вы встречаете человека с нарушениями зрения, Вам необходимо представиться и представить других людей, которые Вас сопровождают.
9. Если у клиента есть зрение, убедитесь, что вы сидите / стоите там, где вас видят.
10. Убедитесь, что есть хороший свет и держите свет на вашем лице. Если вы сидите спиной к окну, то ваше лицо в темноте, и клиенту трудно читать по губам.
11. Дайте ВРЕМЯ, чтобы ответить. Трудно понять, когда ваша очередь говорить, когда вы не видите, что происходит.
12. Если у вас проходит обсуждение в группе, не забудьте сообщать каждый раз, к кому Вы обращаетесь и человек, который говорит, должен представиться. Всегда говорите им, кто вы - не думайте, что они узнают ваш голос, Вы также должны сообщить о том, что Вы уходите, даже если вы делаете на короткое время.
13. Всегда используйте имя клиента в начале, чтобы они знали, что вы разговариваете с ним.
14. Скажите им, что произойдет до того, как это произойдет.
15. Используйте понятный и конкретный язык, называя людей и вещи.
16. Дайте клиенту возможность использовать осязание и слух, если это необходимо, и время для этого.

### Потеря слуха

17. Кто-то с потерей слуха может не знать, что вы разговариваете с ним, особенно в шумной обстановке, поэтому важно: найти где-нибудь тихое место для разговора, если это возможно (в шумных местах, от людей, машин и т. д., трудно слышать; голоса заглушаются другими шумами. Ковры, шторы и мягкая мебель помогают поглощать шум).
18. Помните, что клиенту будет легче работать в спокойной обстановке.
19. Когда говорите с человеком с трудностями в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы и ждите, пока человек не завершит предложение сам. Не исправляйте его и не заканчивайте фразу вместо человека. Если вы не поняли, что он имел в виду, спросите еще раз.
20. Чтобы привлечь внимание человека с нарушениями слуха, подайте ему знак рукой или слегка постучите его по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди с нарушениями слуха могут читать по губам. Если вы разговариваете с человеком, который может читать по губам, сядьте так, чтобы собеседник мог вас хорошо видеть.

21. Примите их причуды. Люди с ограниченными возможностями могут делать то, что общество считает необычным: издавать звуки, падать на землю, когда они разочарованы, хлопать руками, бегать кругами, повторять фразы, постоянно ходить по ритму и многое другое. Такое поведение служит цели – успокоиться, сообщить свои потребности, выразить чувства или просто повеселиться. Признайте, что хорошо быть другим, и нет необходимости беспокоиться о поведении, которое никому не вредит.



## Общение с людьми с ограниченными возможностями

### С чего начать?!

Начните с нескольких простых вопросов любезности, чтобы немного «разогреть и расслабить атмосферу». Например, чем он занимался сегодня? Издалека ли он приехал, чтобы присутствовать на сегодняшнем интервью?

### Как себя представить?

Представьте, Как Вас зовут? Кто вы? Кто Вы по профессии? Почему вы участвуете в собеседовании? - не полагайтесь на то, что уже было сказано ребенку. Если в помещении, где проходит собеседование, заходит еще кто-то, объясните ребенку причину, кто и почему этот человек должен присутствовать или участвовать.

### Создайте среду безопасности:

- Скажите ребенку, что вы будете записывать разговор и объясните, почему вы это делаете.
- Кроме того, скажите ребенку, что, если он захочет прервать разговор, он может сделать это в любой момент.
- Будьте осторожны, сохраняйте темп беседы, чтобы ребенок не растерялся.
- Следуйте решениям специалистов. Если они решили, что какой-то вопрос неадекватен / не подходящий или, что ребенку нужен перерыв, тогда вы должны следовать их советам.
- Говорите внятно, не спеша и, если необходимо, делайте паузы.
- Старайтесь не прерывать ребенка и не «пропускать» ничего, когда он говорит неохотно или не может говорить. Своевременные паузы в речи и не прерывание разговора собеседника - лучший способ помочь ребенку вспомнить и сообщать детали.
- Скажите ребенку, что ничего страшного не произойдет, если он не знает или не помнит ответа, он может сказать: «Не знаю» или «Не помню».
- Если видите, что ребенок не понимает или вопрос кажется ему трудным, попросите его рассказать об этом, чтобы вы могли адаптировать вопрос или выразиться по-другому, чтобы не ставить ребенка в неловкой ситуации.

### Начните с простых вопросов:

- «Сколько тебе лет?» «Ходишь в школу?»
- Ставьте открытые вопросы, чтобы легче начать разговор:
- «Расскажи мне о школе, о любимых занятиях, о твоей семье»

### Начинайте задавать более последовательные и содержательные вопросы:

После того, как вы установили контакт, начинайте задавать более целенаправленные вопросы по интересующей вас теме. Например, «Что сказал учитель, когда ты рассказал ему о том, что тебя побили?» «Чуть раньше ты сказал, что тебе не нравится жить на улице. Хочешь рассказать мне почему? Как ты себя чувствуешь там?»

### Заключение

Поблагодарите ребенка за приложенные усилия, а не за то, что он сказал. Спросите ребенка, есть ли у него какие-нибудь вопросы или если хочет узнать о Вас больше.



### Как ответить грустному или плачущему ребенку:

- Если во время разговора ребенок расстраивается, спросите его, хочет ли он сделать перерыв.
  - Если ребенок хочет продолжить, вы можете сказать ему: «Я вижу, ты расстроен. Скажи мне, почему ты грустишь?»
  - Если ребенок загрустил или очень злится из-за обсуждаемой темы, скажите: «Все в порядке, давай потихонечку, я с тобой, и я слушаю тебя очень внимательно» или «есть что-то, что могло бы облегчить наше обсуждение?»
- Интервьюер может проявлять чувствительность, но не очень личный подход. Поэтому избегайте использования ласковых слов, таких как «дорогой», «милый» и старайтесь избегать любых физических контактов, ограничивая себя одним рукопожатием.



## Особенности общения с пожилыми людьми

Исследователи отмечают, что при достижении человеком периода поздней взрослости происходит определенное снижение уровня его когнитивного развития. Например, наблюдается уменьшение скорости обработки информации в процессе познания, а также скорости механического запоминания. Происходят и физиологические изменения связанные с ухудшением работы различных органов. Для периода старения характерны сужение сферы деятельности и обусловленное им преодоление отрицательных эмоций, ускоряющих старение: пессимизм, грусть, пассивная жизненная позиция. По мнению самих старых людей, их требования к специалистам по социальной работе таковы: прежде всего, доброта и честность, бескорыстие и сострадание.

В работе с пожилыми людьми помните, что:

- пожилые люди лучше воспринимают медленную речь, им свойственна ригидность,
- они с трудом поддаются переубеждению,
- испытывают потребность в личном эмоциональном контакте,
- ожидают подробного ответа по существу,
- в процессе общения с пожилым человеком специалисту не стоит категорически отказывать в просьбах или утверждать, что все просьбы будут выполнены.



## Прими правильное решение

Распределите все роли, указанные в случае, и проиграйте ситуацию, учитывая следующие моменты: обстановка и действия, которые должен предпринять социальный ассистент в рамках каждого случая. Каждая ситуация представляется в общей группе.



### Ситуации

1. К социальному ассистенту на прием пришла женщина около 45 лет с 2 детьми (4 года и 8 лет) и мужем. Семья выглядит неопрятно, от них исходит неприятный запах, указывающий на то, что вещи грязные. От взрослых исходит запах алкоголя. Мать очень расстроена, кричит, размахивает документами и говорит: «Вы мне должны были дать пособие, мне никто не сказал, что я могу получить деньги, вы специально скрыли от меня... Сейчас же дайте мне деньги. Мне нечем кормить детей, забирайте их (толкает детей)...». Не слышит, что пытается сказать социальный ассистент. Отказывается присесть. Муж с безразличием наблюдает за происходящим. Данная ситуация продолжается уже 10 минут. Маленький ребенок плачет, мать не обращает внимания на истерику ребенка.

2. Возле Вашего кабинета ожидает приема инвалид-колясочник, у него проблемы опорно-двигательной системы. Ему 69 лет, его сопровождает взрослая дочь. Он пришел получить информацию об АСП.
3. К Вам на прием пришла женщина 35 лет с проблемами слуха, у нее нет слухового аппарата. Она пришла написать заявление на получение АСП. Вы должны провести с ней интервью для получения первичной информации о потенциальном заявителе, объяснить ей процесс получения АСП и договориться о визите на дом.
4. Вы пришли домой в семью к слабовидящему выпускнику школы-интерната 22 лет. Ваша задача провести оценку ситуации семьи на предмет получения АСП.
5. На прием в акимат к социальному ассистенту пришла пожилая пара, 77 и 79 лет соответственно, в качестве потенциальных бенефициариев АСП. Они тяжело передвигаются, очень много говорят, требуют много внимания и по несколько раз повторяют одно и то же, перебивая друг друга. Они сконцентрированы на своей информации и не слышат, что им говорит социальный ассистент. При разговоре пожилой мужчина «плюется».





# ТЕМА 3.

## ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ



**Цель занятия:** сформировать понимание базовых принципов и технологий социальной работы с семьёй, а также научиться применять их в своей работе.

### Задачи:

1. Сформировать представление о базовых принципах социальной работы с семьёй и научиться видеть и преодолевать трудности их реализации на практике.
2. Выработать понимание организации системы потребностной человека и семьи.
3. Познакомиться с технологией ведения случая, а также научиться видеть свою роль на каждом из этапов ведения случая

### Содержание:

- Понятие профессиональной этики.
- Принципы социальной работы.
- Иерархия потребностей человека.
- Технологи ведения случая: определение, этапы, выявление семей в ТЖС.



## Этика социальной работы

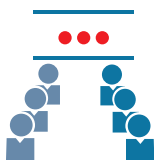
**Профессиональная этика** – это совокупность идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих отношения между людьми в процессе отношений.

Одним из основных документов, содержащих положения профессиональной этики, является **этический кодекс**. Он представляет собой документ, в котором излагаются основные, базовые принципы и ценности социальной работы, связанные с реализацией специалистами социальной сферы своих профессиональных обязанностей, а также требования к личности и поведению специалистов.

### Этические обязательства специалиста, работающего с семьёй по отношению к клиентам, своим коллегам, своей профессии и обществу

1. Поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая какие-либо уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия.
2. Четко различать заявления и действия, сделанные им как частным лицом и как представителем профессии.
3. Действовать так, чтобы предупредить возможности негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей.
4. Не поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности, беспристрастно выполняя свои профессиональные обязанности.
5. Не использовать свои профессиональные отношения в личных целях.
6. Избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам. Не вступать в сексуальные отношения с клиентами, ни при каких обстоятельствах.

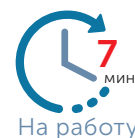
7. Завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи.
8. Осведомлять клиентов о риске, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой.
9. Следовать советам и консультациям коллег и наставников, если они, по его мнению, служат интересам дела.
10. В случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту клиента, иметь дело с этим лицом исключительно в интересах клиента.
11. Делиться конфиденциальной информацией, узнанной им от клиентов без их на то согласия, только в случаях, необходимых по профессиональным обстоятельствам.
12. Полностью информировать клиентов о пределах конфиденциальности в конкретной ситуации, а также о целях, для которых данная информация может быть использована.
13. Удостовериться в том, что все участники взаимодействия объединены на добровольности и информированности, с полным соблюдением их личной свободы и достоинства.
14. Не позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента.



## Сложности социальной работы

Прочитайте внимательно представленное ниже описание принципов социальной работы. Обсудите в паре, какие в реальной практике существуют препятствия для следования конкретному принципу, в каких ситуациях есть риск нарушить данный принцип, в чем сложности следования данному принципу.

После работы в паре вам предстоит представить результат вашего обсуждения остальным участникам.



На работу



На презентацию



## Принципы социальной работы

1. **Доступность услуги.** Предполагает возможность пользоваться социальной услугой и помощью при необходимости, независимо от социального и экономического положения, этнического происхождения, религии, пола и т.д. Семьи не должны испытывать препятствий (в плане понимания и доступности) в отношениях со специалистами и представителями различных структур, когда обращаются за помощью.
2. **Равные возможности.** Предполагает обеспечение права всех лиц, находящихся в ТЖС, на социальные услуги и помощь в условиях равного обращения и отсутствия дискриминации по половому, возрастному, религиозному, культурному, языковому признакам.
3. **Наивысший интерес ребёнка.** Означает, что при предоставлении услуг семьям с детьми первостепенную значимость имеют потребности ребенка, а не родителей, специалистов или учреждений.
4. **Информированность и осведомленность.** Предполагает, что все семьи сообщества должны знать о существующих социальных услугах, что они могут получить помощь для преодоления проблем, для обеспечения необходимой заботы своим детям.
5. **Индивидуальный подход.** Предполагает, что при предоставлении социальных услуг и помощи необходимо учитывать индивидуальные потребности детей и их родителей, а также их культурные, этнические, религиозные,

- возрастные особенности. Каждое действие, совершаемое в рамках услуги, должно обеспечивать гибкий подход и возможность осуществления поддержки и мероприятий в соответствии с потребностями получателя.
6. **Многопрофильный подход.** Предполагает сотрудничество специалистов разных ведомств для удовлетворения потребностей получателей.
  7. **Участие получателя.** Означает, что с самого первого контакта с семьей и ребёнком, должно быть обеспечено их участие в планировании помощи, для понимания сути мероприятий и действий в рамках предоставляемой услуги и помощи, этапов, через которые они будут проходить при поддержке специалистов.
  8. **Конфиденциальность информации.** Предполагает соблюдение конфиденциальности личных данных, собранных в процессе оценки ситуации ребенка и его семьи, а также хранение документов оформленных в рамках социальной услуги в условиях безопасности, в соответствии с действующим законодательством.
  9. **Недискриминация.** Обеспечивает доброжелательное отношение, лишённое предубеждений, стигматизации и дискриминации получателей со стороны специалистов. Предполагает, что предоставление социальных услуг и помощи не должно зависеть от языковых, религиозных аспектов, политических взглядов, национальных, гендерных признаков, этнической принадлежности, социальному положению, степени и типу ограниченных возможностей пользователя.
  10. **Адаптивность.** Предполагает адаптацию социальных услуг к постоянно меняющимся потребностям получателя на основе систематической оценки влияния этих услуг на его ситуацию. Это приводит к повышению эффективности оказываемой помощи, а также стимулирует активное участие получателя в решении своих проблем.
  11. **Предоставления услуг в непосредственной близости к получателю и в обществе.** Предполагает приоритет поддержки и помощи, оказываемой в семье и сообществе.
  12. **Оперативность.** Предполагает быстрое принятие решения по оказанию социальных услуг и предоставлению помощи. Семьи и дети должны получать необходимую помощь в нужный момент.



## Иерархическая система потребностей

Иерархическая система потребностей – это система организации потребностей человека, в основе которой лежат базовые потребности, а на вершине – социальные потребности. В каждый конкретный момент времени человек будет стремиться к удовлетворению той потребности, которая для него является более важной или сильной. Прежде, чем потребность следующего уровня станет наиболее мощным определяющим фактором в поведении человека, должна быть удовлетворена потребность более низкого уровня.

**Физиологические потребности** – это потребности в пище, воде, воздухе, убежище, то есть те потребности, которые человек должен удовлетворять, чтобы выжить, чтобы поддерживать организм в жизнедеятельном состоянии.

**Потребность в безопасности** связана со стремлением людей иметь хорошее жилье, быть защищенным от боли, болезней и других страданий.

**Потребность принадлежности к социальной группе**, т.е человек стремится к участию в совместных действиях, он ищет дружбы, любви, членства в определенной группе людей, стремится участвовать в общественных мероприятиях.

**Потребности признания и уважения** отражает желание людей чувствовать себя компетентными, уверенными в себе, сильными.

**Потребность самовыражения** объединяет в себе потребности, выражающиеся в стремлении человека к использованию своих знаний, способностей и умений для самоутверждения в работе, повседневной жизни, различных видах активности.

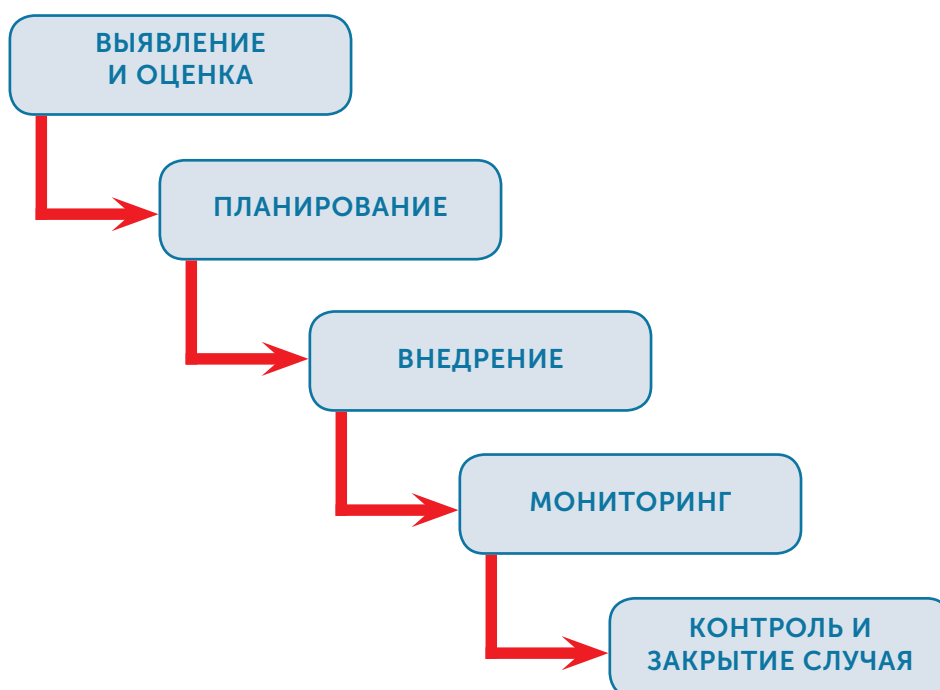


## Основы ведения случая

**Ведение случая** – это технология современной социальной работы, основанная на процессе идентификации семьи, имеющего специфические социальные потребности, разработке и реализации плана, при котором ресурсы используются наиболее эффективно с целью достижения оптимального результата при минимальных затратах.

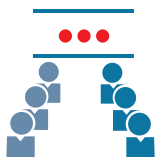
Основная идея этой технологии состоит в оказании содействия семье в получении доступа к помощи и услугам, а также координации этой помощи и услуг.

### Этапы ведения случая



### Этапы ведения случая

1. **Выявление и оценка.** Сигнал в организацию социальной защиты может поступить из различных источников. После чего должна быть сначала проведена первичная оценка состояния и потребностей семьи и ребёнка, а затем углублённая.
2. **Планирование.** На основе проведённой оценки составляется план работы с семьёй, включающий перечень необходимых для выхода из трудной жизненной ситуации услуг и действий.
3. **Внедрение.** Осуществление плана предполагает организацию и предоставление помощи и услуг, направленных на улучшение жизненной ситуации семьи.
4. **Мониторинг.** Предполагает текущую координацию предоставляемой помощи, оценку текущего состояния, регулярную промежуточную оценку эффективности вмешательства. На основе результатов мониторинга план работы с семьёй может пересматриваться.
5. **Контроль и закрытие случая.** Закрытие случая может происходить по разным причинам. В некоторых ситуациях специалист после закрытия случая поддерживает контакт с семьёй с целью мониторинга ситуации и чтобы предпринять действия, направленные на поддержание достигнутых результатов.



## Откуда может поступить сигнал

Обсудите в подгруппе и запишите, откуда (от кого, от какой организации) в конкретной системе может поступить сигнал о семье, в которой есть проблемы.

После работы в подгруппе вам предстоит представить результат вашего обсуждения остальным участникам.

Системы, откуда может поступить сигнал:

1. Система здравоохранения.
2. Система образования.
3. Система МВД.
4. Система МЧС.
5. Система социальной защиты.



На работу



На презентацию



## ТЕМА 4.

# ОСНОВЫ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ ПОТРЕБНОСТЕЙ СЕМЬИ И РЕБЁНКА



**Цель занятия:** познакомиться с основами проведения оценки потребностей семьи и детей и отработать навыки проведения оценки.

### Задачи:

1. Познакомиться с принципами и теориями, лежащими в основе оценки.
2. Научиться применять данные принципы и теории для оценки семьи.
3. Освоить некоторые инструменты проведения оценки.

### Содержание:

- Понятие, цели, этапы и принципы оценки.
- Параметры оценки семьи («треугольник потребностей» и социальная карта).
- Оценка детско-родительских отношений на основе теории привязанности.
- Оценка потребностей семьи на основе теории депривации и стадий переживания утраты.
- Генограмма как инструмент оценки семьи.



## Содержание и принципы проведения оценки

**Оценка** – это процесс сбора информации о ситуации в семье для определения её потребностей и разработки (корректировке) плана работы с семьёй. Это способ измерения характера и уровня потребностей для планирования предоставления услуг и способ обеспечить доступ семьи к необходимому перечню и объёму услуг.

### Цели проведения оценки:

1. Принятие обоснованных и объективных решений, важных для последующей жизни семьи и ребёнка
2. Составление плана работы, максимально отвечающего потребностям семьи и ребёнка

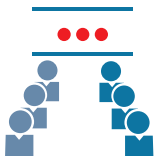
### Этапы оценки:

- I. Сбор и систематизация всесторонней информации.
- II. Обмен информацией среди привлеченных к работе специалистов.
- III. Анализ информации с целью определить спектр потребностей ребенка и семьи в конкретном случае.
- IV. Выводы, определяющие проблемы, с которыми будут работать социальные службы, а также рекомендации для вовлеченных служб.

### Принципы проведения оценки и потребностей семьи и ребёнка:

1. Оценка является непрерывным процессом.
2. Оценка всегда основывается только на фактических сведениях.
3. Оценка проводится одновременно с другими мероприятиями.
4. Оценка предполагает междисциплинарный подход и совместную деятельность разных организаций.
5. Оценка основывается на определении как сильных сторон семьи, так и имеющихся трудностей.
6. Оценка подразумевает работу с семьёй и детьми.
7. Оценка должна обеспечивать равенство возможностей.
8. Оценка должна основываться на знаниях о нормальном развитии семьи и ребёнка.





## Основные аспекты оценки семьи

Обсудите в подгруппе, что тот или иной принцип означает на практике.



После работы в подгруппе вам предстоит представить результат вашего обсуждения остальным участникам.



## Основные аспекты оценки семьи

В качестве оценочных рамок в социальной работе с семьёй используется так называемый «треугольник потребностей». Она иллюстрирует три основных измерения (потребности ребёнка в развитии, возможности родителей, семейные факторы и окружение) и основные включенные в эти измерения параметры, которые необходимо учитывать при сборе информации о ребенке и семье.



### ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ ПОТРЕБНОСТЕЙ РЕБЁНКА

**Здоровье.** Включает в себя рост и развитие, физическое и умственное состояние, получение должного медицинского обслуживания, адекватное и полноценное питание, физические нагрузки, вакцинацию при необходимости.

**Образование.** Включает в себя все области умственного развития ребенка, которое начинается с рождения. Подразумевает наличие возможностей для игры и общения с другими детьми, доступа к книгам, приобретение целого ряда навыков и интересов, возможности испытать чувство успеха и достижения.

**Эмоциональное развитие и развитие поведения.** Включает адекватность реакций, который проявляет ребенок в присутствии родителей, наиболее близких взрослых, незнакомых людей, сформированность надёжной привязанности, ответную реакцию на стресс и степень соответствующего самоконтроля.

**Идентичность.** Включает: отношение ребенка к самому себе и своим способностям, образ самого себя и самооценку, наличие положительного отношения к самому себе. Сюда же можно отнести расовую, религиозную принад-



лежность, возраст, пол и сексуальность, ограниченные возможности. Чувство принадлежности семье, принятия.

**Семейные и социальные взаимоотношения.** Включает стабильные и эмоциональные взаимоотношения с родителями или их заменяющими людьми, хорошие взаимоотношения с братьями/сестрами, возрастающую важность подходящих возрасту дружеских отношений со сверстниками и другими важными в жизни ребенка людьми, отношение семьи к этим отношениям.

**Социальная презентация.** Включает соответствие одежды возрасту, полу, культуре и религии, чистоту и личную гигиену, доступность советов от родителей или людей, их замещающих, о презентации в различных условиях.

**Навыки самообслуживания / ухода за собой.** Включает ранние практические навыки одевания и принятия пищи, возможность почувствовать уверенность и практические навыки для проживания вне семьи, навыки самостоятельного проживания для детей старшего возраста.

## ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ РОДИТЕЛЬСКИХ НАВЫКОВ

**Базовый уход.** Включает в себя предоставление пищи, воды, тепла, крова, чистой и подходящей одежды и соблюдение адекватной личной гигиены.

**Обеспечение безопасности.** Включает в себя защиту от серьезного вреда или опасности, от контакта с небезопасными взрослыми / другими детьми и защиту от вреда самому себе. Признание того, что существует риск и опасность как дома, так и вне его стен.

**Эмоциональное тепло.** Это включает выполнение требований ребенка относительно надежных, стабильных и любящих отношений с важными для ребенка взрослыми, с соответствующей тактичностью и отзывчивостью на потребности ребенка. Соответствующий физический контакт, комфорт и проявление нежности для того, чтобы продемонстрировать тепло, поощрение и похвалу.

**Стимулирование.** Включает в себя поощрение умственного развития ребенка и его потенциала через взаимодействие, общение, разговор и ответы на речь ребенка и его вопросы, поощрение и участие в игре ребенка, а также пропаганда возможностей, которые дает образование.

**Установление правил и ограничений.** Включает предоставление ребенку возможности регулировать свои эмоции и поведение, а именно умение родителей демонстрировать и моделировать соответствующее поведение, осуществлять контроль над своими эмоциями, взаимодействовать с другими людьми. Также включает в себя установку границ поведения, чтобы ребенок мог развить внутреннюю модель моральных ценностей и сознания, и выработать социальное поведение, соответствующее тому обществу, в котором он растет.

**Стабильность.** Включает предоставление достаточно стабильного семейного окружения, чтобы дать возможность ребенку развиться и сохранить надежную привязанность к основным воспитателям для того, чтобы обеспечить оптимальное развитие.

## СЕМЕЙНЫЕ ФАКТОРЫ И ОКРУЖЕНИЕ

**История и жизнь семьи.** История семьи включает как генетические, так и психологические и социальные факторы. А именно: кто живет в данном доме, как эти лица связаны с ребенком, серьезные изменения в семье / доме, история детства родителей, хронология важных событий жизни и их значение для членов семьи, сильные стороны родителей и трудности, которые они испытывают.

**Родственники.** Данная категория включает в себя близких и дальних родственников, а также отсутствующих родственников, их роль, значение для ребёнка и его родителей.

**Жилье.** Включает в себя внутренние и внешние признаки жилья и непосредственное окружение. А именно: существуют ли в том месте, где проживает ребенок все необходимые условия и удобства, соответствующие возрасту и развитию ребенка и других членов семьи, проживающих с ним.

**Работа / Занятость.** Включает оценку кто из людей, проживающих в данной семье, работает, как они работают и имеются ли какие-либо изменения в их

работе, какое воздействие это имеет на ребенка, как члены семьи смотрят на то, что эти члены семьи работают или не работают, как это отражается на их отношениях с ребенком. Это включает также опыт работы ребенка и влияние этого факта на семью.

**Доход.** Включает наличие дохода на протяжении длительного периода времени. А именно: получает ли семья все пособия, которые ей причисляются, достаточно ли количество дохода для удовлетворения потребностей семьи, каким образом используются ресурсы, имеющиеся у семьи, существуют ли какие-либо финансовые трудности, которые влияют на ребенка.

**Социальная интеграция семьи.** Включает всё, что окружает данную семью, соседей и все услуги, находящиеся по месту жительства семьи, а также влияние, которое они оказывают на ребенка и его родителей. А также включает степень интеграции семьи или степень ее изоляции, группы ровесников, друзей, социальную сеть, а также насколько важную роль они играют для семьи.

**Ресурсы сообщества.** Включает все услуги, имеющиеся по месту жительства, в том числе универсальные услуги для всех, такие как базовые медицинские услуги, ясли, детские сады и школы, церкви, транспорт, магазины и места для проведения свободного времени. В данную категорию включены наличие, доступность и стандарт ресурсов, а также влияние, которое они оказывают на семью, включая членов семьи с ограниченными возможностями.



## Социальная карта семьи (ИС «Е-ХАЛЫҚ»)

Параметр	Критерии
Экономические условия	1.Занятость 2.Совокупный доход семьи до 50% ПМ 3.Совокупный доход до 70% ПМ 4.Совокупный доход до 100% ПМ 5.Наличие доходов (заработная плата, пенсия, пособие)
Здоровье	6.Ребенок не прикреплен к поликлинике 7.Наличие социально-опасных заболеваний (ВИЧ/СПИД ит.д.) 8.Наличие зависимости 9.Наличие инвалидности (физического/ментального характера) 10.Наличие в семье недееспособных или частично дееспособных 11.В семье есть взрослые или дети, состоящие на «Д» учете
Образование	12.Ребенок прикреплен к дошкольному учреждению 13.Ребенок зачислен в школу
Жилищные условия	14.Наличие собственного жилья/ доли в имуществе 15.Часто меняете место проживания 16.Наличие регистрации по месту жительства
Социальные условия	17.Наличие близких родственников 18.Наличие судимости 19.Наличие фактов бытового насилия в семье

### Уровни жизненной ситуации:

**Экстренный** – семья находится в опасном положении, существует прямая угроза жизни и здоровью семьи, острая нехватка финансовых средств и требуется немедленное вмешательство госорганов.

**Кризисный** – значительные трудности, с которыми семья самостоятельно не может справиться и требуется длительная комплексная работа госорганов.

**Неудовлетворительный** – семья в состоянии справиться с проблемами самостоятельно при вмешательстве и сопровождении специалиста 1-2 ведомств.

**Удовлетворительный** – лицо (семья) в состоянии самостоятельно справиться с ситуацией при консультативной и методической поддержке специалистов при необходимости.

**Благополучный** – отсутствие признаков ТЖС на момент проведения обследования.



## Оценка отношений ребёнка с родителями

**ТЕОРИЯ ПРИВЯЗАННОСТИ** – это психологическая модель, которая описывает динамику долгосрочных и краткосрочных межличностных отношений. Разрабатывалась Дж. Боулби и М. Эйнсворт в 50-х годах XX века.

Основой формирования ранних отношений служит ощущение безопасности, теплоты и комфорта, которые получает малыш от матери.

**Привязанность – это:**

- первичная, генетически закреплённая система отношений, которая активируется между первичным значимым лицом и младенцем сразу после рождения и имеет функцию обеспечения выживания;
- форма эмоциональной коммуникации, основанная на удовлетворении взрослыми формирующейся потребности в безопасности и любви;
- необходимая фаза в нормальном психическом развитии детей;
- взаимный процесс.

**Формирование привязанности проходит 4 фазы:**

**Фаза 1. Неразборчивая реакция на людей (0-3 месяца)**

В первые 2-3 месяца малыш реагирует на всех людей одними и теми же базовыми способами, подолгу следит за взрослыми желая вызвать ответную реакцию.

В качестве сигналов использует:

- социальную улыбку и визуальный контакт (при звуке человеческого голоса, виде человеческого лица);
- звуки (например, начинает лепетать при звуке человеческого голоса);
- рефлекс Моро (когда малыша пугает громкий звук, или он внезапно теряет опору, он простирает руки, а затем притягивая их назад и обхватывая свою грудь);
- рефлекс хватания (когда открытой ладони малыша касается любой объект, рука автоматически его сжимает);
- поисковый и сосательный рефлекс (когда что-то касается их щеки, они автоматически поворачивают голову в эту сторону, а затем ощупывают, пока их рот не касается чего-то, что они затем начинают сосать.);
- плач (когда испытывают дискомфорт, когда человек, на которого они смотрели, удаляется).

**Фаза 2. Фокусирование внимание на знакомых людях (3-6 месяцев)**

Социальные реакции становятся более избирательными.

Малыши ограничивают направленность своих улыбок знакомыми людьми, когда они видят незнакомца, то просто пристально смотрят на него.

Малыши также становятся более разборчивыми в своем лепетании (к возрасту 4-5 месяцев они воркуют, гуляют и лепечут только в присутствии людей, которых знают).

Наконец, к 5 месяцам малыши начинают тянуться и хвататься за части тела, волосы и украшения, если знают человека.

Мгновенные рефлексы (Моро, хватания, поиска и сосания) исчезают.

**Фаза 3. Интенсивная привязанность и активный поиск близости (6 месяцев-3 года)**

Появляется реакция разлучения. То есть когда мать покидает комнату, младенцы громко плачут, демонстрируя тревогу разлучения. Когда мать возвраща-

ется, малыш, тянется к ней, а когда она это делает, он обнимает ее и издает радостные звуки.

Когда ребёнок начинает ползать, а затем ходить, он активно следует за удаляющимся родителем. И, наоборот, использует его в качестве надежной отправной точки (сначала держится рядом с ним, а потом начинает исследовать, периодически оборачиваясь и возвращаясь к нему).

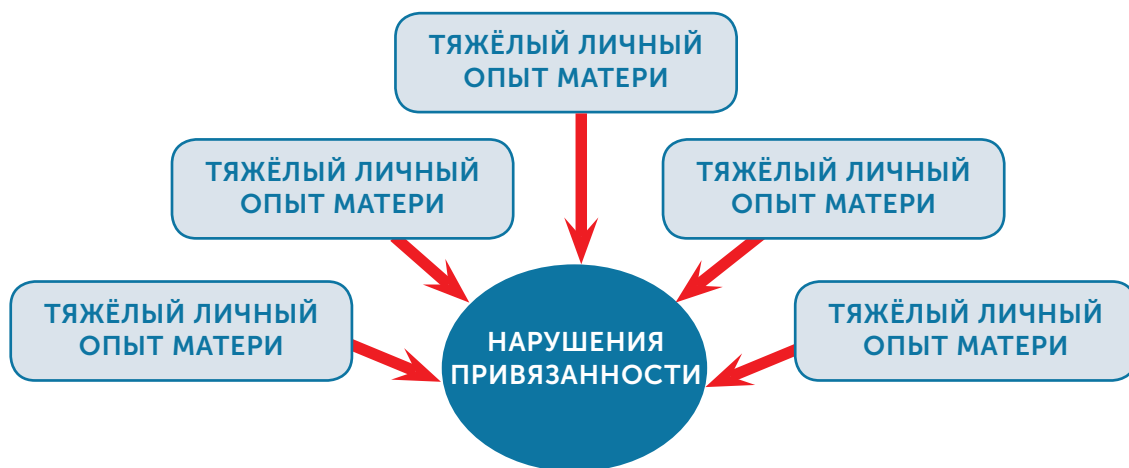
Появляется боязнь незнакомцев, которая проявляется в виде настороженности или плача.

К концу первого года у ребёнка появляется общая рабочая модель объекта привязанности, т.е. представление о доступности и отзывчивости опекуна, основанное на опыте предыдущего взаимодействия с ним.

#### Фаза 4. Партнёрское поведение (3 года – окончание детства)

Ребёнок начинает понимать, что такое «уйти на минутку, чтобы ...». Он может мысленно представить поведение родителя, когда тот отсутствует. Соответственно, ребенок более охотно позволит родителю уйти. Ребенок начинает действовать больше как партнер в отношениях.

#### Факторы, приводящие к трудностям формирования надёжной привязанности:



#### ДЕПРИВАЦИЯ И НАРУШЕНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С НЕЙ

Депривация – это опыт недополучения необходимого. Депривационная симптоматика у детей может включать фактически всю шкалу психических отклонений – от лёгких особенностей психического реагирования до грубых нарушений развития интеллекта и характера.

Глубина и тяжесть нарушений различаются в зависимости:

- от срока депривационного воздействия;
- его длительности и интенсивности;
- от качества депривационного воздействия.

Отклонения, связанные с депривацией:

1. **Реактивное расстройство привязанности.** Это состояние, при котором у ребенка не формируется эмоциональная привязанность к родителям или лицам, их замещающим. Симптомы расстройства проявляются в возрасте до 5 лет, нередко еще в младенчестве. К ним относятся:
  - вялость;
  - отказ от общения (в т.ч. ребёнок не просится на руки, не ищет утешения при физической боли);
  - самоизоляция;
  - равнодушие к игрушкам и играм;
  - избегание контакта глаз;
  - апатия (ребёнок редко улыбается).

2. **Расторможенное расстройство привязанности.** Это психическое расстройство, возникающие в результате отсутствия тесного эмоционального контакта с родителями.  
Выражается:
  - к 2-летнему возрасту в общей прилипчивости;
  - к 4-летнему возрасту в неразборчивом дружеском поведении к малознакомым людям, направленном на привлечение внимания.
3. **Синдром сиротства.** Это явление, заключающееся в психологической отчужденности ребёнка от родителей, отсутствии с ними взаимной привязанности, и включающее в себя психопатологические последствия данного отчуждения, а именно:
  - задержку интеллектуального развития;
  - депрессивные состояния, повышенная тревожность, фобии;
  - пассивность, безынициативность;
  - неуверенность в себе, комплекс неполноценности;
  - двигательные стереотипии и привычные действия в состоянии бодрствования (раскачивания, сосание пальца, сосание языка, мастурбация и др.);
  - нарушения сна, аппетита, частные болезни.
4. **Анаклитическая депрессия.** Это патологическое состояние, которое появляется у детей примерно 6-12 месяцев в результате отсутствия матери в течение как минимум трех месяцев при условии хороших детско-материнских отношений на протяжении первых шести месяцев жизни ребенка. Включает симптомы:
  - тревожного опасения;
  - уныния и тоски;
  - слезливости;
  - ухода в себя;
  - отказа от еды.

Если в этот период мать возвращается, все симптомы ослабевают, если нет – становятся все более выраженными и могут привести к бессоннице, снижению веса, задержке развития, апатии, ступору и даже смертельному исходу.



## Жизнь после утраты

**Задание 1.** Напишите 4 любимых предмета, 4 любимых занятия и 4 имени значимых/близких людей. Всего у вас должно получиться 12 листочков – на каждом по одному пункту.

**Задание 2.** Запишите на новом чистом листочке, что бы вы хотели получить на новом этапе жизни.



## Стадии переживания утраты

1. **Шок/отрицание.** Люди, переживающие шок или отрицание, кажутся отстранёнными от события, как будто утрата не имеет для них большого значения. Они часто отрицают само событие («Неправда. Я не верю. Этого не может быть») или признают само событие, но отрицают свои чувства. Эмоции приглушены или отсутствуют вовсе. Людей, находящихся в таком состоянии, часто описывают словами «оглушенный», «ошарашенный», говорят, что они ведут себя «как роботы». Продолжительность от нескольких часов до нескольких дней.
2. **Гнев/протест.** Когда отрицать утрату уже нельзя, у человека появляются первые эмоциональные реакции, которые обычно принимают форму гнева. Последний может быть рассеянным, бесцельным или направленным на субъект утраты, на себя, на Бога, на судьбу, на любого другого человека, которого они считают ответственным за возникновение утраты. Гнев часто сопровождается обвинениями, самообвинениями, упреками, протестами и пр.



3. **Острое горе.** Это период наибольших страданий, острой душевной боли. Множество тяжелых, иногда странных и пугающих мыслей и чувств. Основные проявления: сильное изменение сна, приступы панического страха, изменения аппетита, сопровождающиеся значительными потерей или приобретением веса, приступы плача. Повышенная необходимость говорить об умершем. Сильное желание уединиться.
4. **Торг.** Человек предпринимает попытку взять ситуацию под контроль и по мере возможности вернуть себе утраченное. Если человек считает себя в этой или иной мере ответственным за утрату, он может решить изменить своё поведение и «с теперешнего момента быть лучше», чем он был раньше. Он может пытаться торговаться с теми, кто, по его мнению, способен изменить ситуацию. Человек также может убедить себя в том, что если он будет думать или вести себя определённым образом, то это поможет ему вернуть всё на круги своя.
5. **Депрессия.** Этот этап характеризуется различными выражениями отчаяния и тщетности, которые иногда сопровождаются чувством страха, паникой, вялостью, уходом в себя, потерей интереса к людям, ко всему, что происходит и находится рядом, вообще к жизни. Отчаяние, охватывающее людей на этой стадии, настолько глубоко, что порой их невозможно утешить. К ним, наконец, приходит осознание реальности и необратимости утраты и того, что это значит лично для них.
6. **Разрешение.** Человек начинает предпринимать попытки налаживания и укрепления новых отношений. Жизнь входит в свою колею, восстанавливаются сон, аппетит, повседневная деятельность. Человек начинает планировать своё будущее и меньше думает о прошлом. Этот этап завершается, когда реальная действительность и новые отношения выходят на первый план.



## Определение стадии переживания утраты

Прочитайте описание ситуаций и, используя материал выше, определите, на какой стадии переживания утраты находится герой. Отметьте в тексте основные признаки, по которым вы это определили.



### Ситуация 1

Стадия переживания утраты: \_\_\_\_\_

Юноша 15 лет. Учится в колледже. Живет с отцом и мачехой с 10 лет. Его ничего не интересует в жизни: в колледж его заставил пойти отец, но там ему абсолютно не интересно, друзей у него нет, потому что с ними скучно, целыми днями подросток готов сидеть в телефоне, листая страницы в контакте с постами о смерти. При встрече с отцом было выяснено, что ребенок остался сиротой, когда ему было 10 лет. Мать злоупотребляла алкоголем и ребенок с семи лет проживал с отцом. С матерью виделся редко. Тяжело заболел, мать хотела видеть сына, но отец не разрешал ребенку встречаться с ней. На смерть матери мальчик внешне никак не отреагировал. Казалось, что он даже и не переживает. Однако, спустя некоторое время, все заметили, что он стал молчаливым, перестал ходить на футбол, играть с детьми во дворе, внешне выглядел всегда спокойным или равнодушным, большую часть времени предпочитая сидеть дома и смотреть телевизор.

### Ситуация 2

Стадия переживания утраты: \_\_\_\_\_

Девушка 18 лет. Младшая дочь в семье. Учится на 1 курсе ВУЗа. В данный момент стоит вопрос о необходимости взять академический отпуск. Девушка отказывается учиться. Очень испортились отношения с матерью и молодым человеком. Ни одного дня девушка не проводит без слез, вспоминая ссору с отцом, после которой он, спустя несколько часов закончил жизнь самоубийством. Девушка обвиняет себя в его смерти, после которой прошло около месяца. Она не знает, как жить дальше и стоит ли жить вообще.

### Ситуация 3

Стадия переживания утраты: \_\_\_\_\_

Девушка 15 лет, ученица девятого класса. Жила с матерью, младшей сестрой и отчимом. Мать часто злоупотребляла алкоголем, но очень тепло и нежно относилась к дочери. Два месяца назад мать погибла. Несчастный случай. В настоящее время подросток отказывается есть, ночами плачет, в школе и дома ни с кем не хочет разговаривать. После школы ходит одна на кладбище и там подолгу плачет. После смерти матери девочка переехала к бабушке, у которой очень много времени проводила в детстве.

### Ситуация 4

Стадия переживания утраты: \_\_\_\_\_

Подросток 17 лет, выпускник школы. Проживал с матерью и отчимом. Мать последнее время (2 года) тяжело болела. Неделю назад умерла. В данный период времени подросток отказывается общаться со сверстниками и родственниками, предпочитает уединение. Никому и ни во что не верит, реагирует раздражением на любое желание со стороны оказать ему поддержку. Продолжает ходить в школу, но на уроках как будто «не здесь».



## Генограмма как инструмент оценки семьи

**Генограмма** – это схематическое представление расширенной семьи (включает три поколения: муж и жена, дети, родители). Метод генограммы позволяет выделить определенные важные структурные семейные элементы, семейные поведенческие шаблоны и стереотипы, которые определяют семейное поведение и жизнь семьи.

Для создания генограммы используются специальные символы, которыми отображаются люди, их семейные связи и отношения между ними.

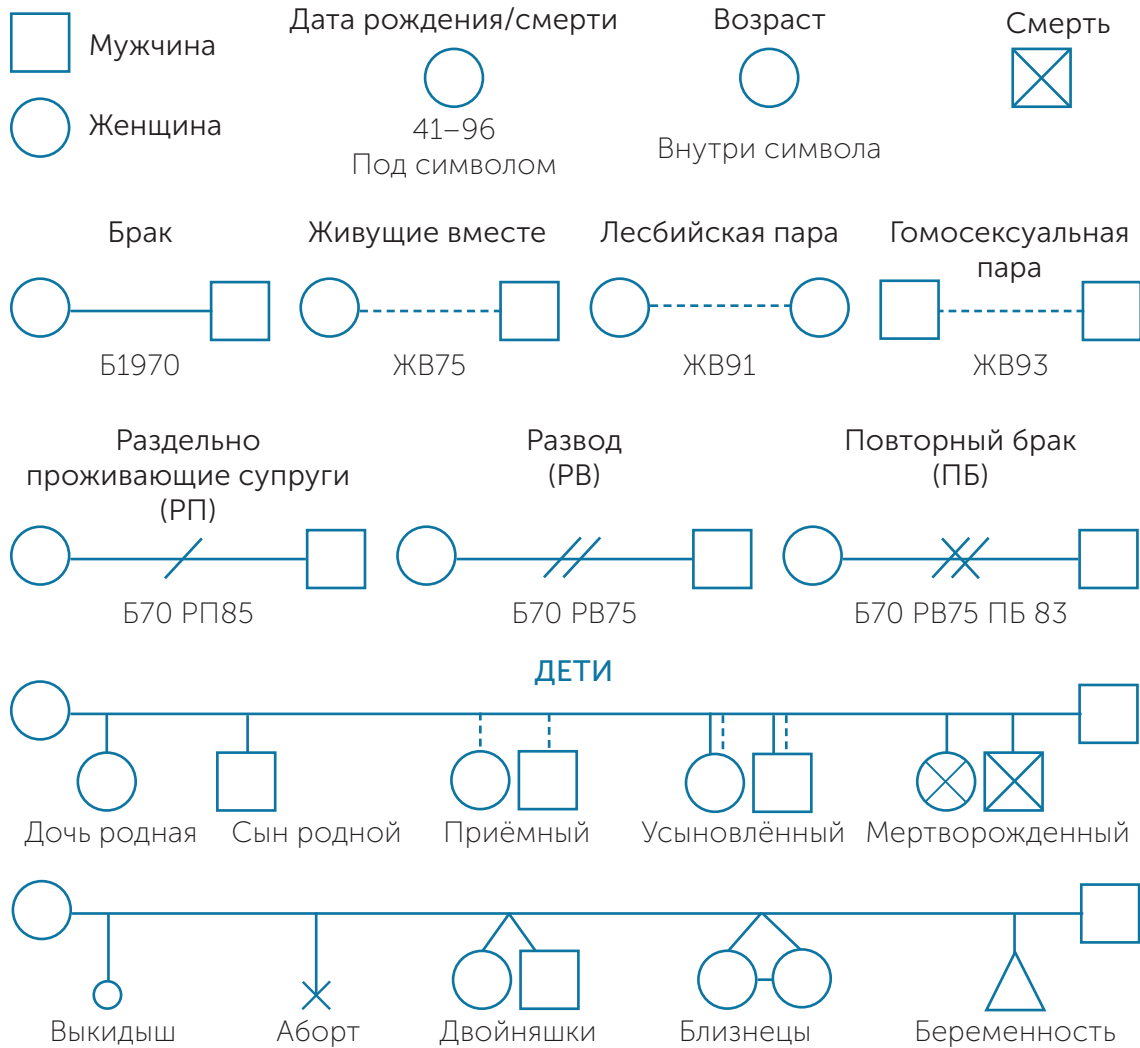
### Семь измерений генограммы

1. Семейное дерево (кто от кого произошел)
2. Медицинские сведения.
3. Эмоциональные паттерны.
4. Динамика отношений (как члены вашей семьи относятся друг к другу)
5. Система семьи.
6. Семейные верования, ценности.
7. Общество и ваша семья.

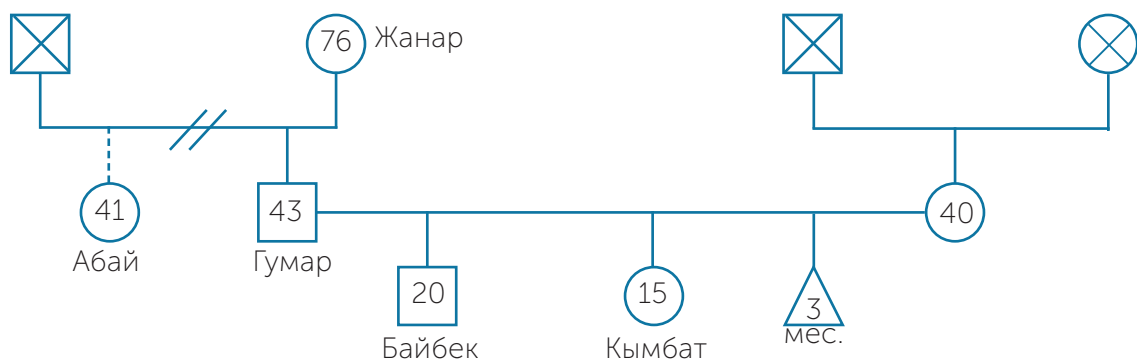
### Кто из членов семьи должен быть включен в генограмму:

- родные и сводные братья и сестры;
- мать, отец, первые партнеры родителей;
- родные дяди и тети;
- предыдущие и нынешние партнеры, мужья (жены);
- дети (родные, приемные, усыновленные, abortированные);
- бабушки, дедушки (иногда их братья или сестры, если у них выдалась особенно тяжелая судьба);
- прабабушки и прадедушки (иногда до 5-7 колена), если случились особенно тяжелые события внутри семьи);
- интегрированные в систему лица (няни, кормилицы, человек, оказавший большое влияние на жизнь семьи, например, оставивший наследство).





**Пример генограммы:**



**Оценка семьи с использованием генограммы**

Используя материал выше, постройте генограмму семьи вашего партнёра по упражнению.





# ТЕМА 5.

## ОЦЕНКА БЛАГОПОЛУЧИЯ РЕБЁНКА



**Цель занятия:** сформировать навыки по оценке благополучия ребенка.

**Задачи:**

1. Сформировать представление о влиянии травмы на развитие мозга.
2. Изучить параметры благополучия ребёнка в семье.
3. Научиться оценивать благополучие ребенка с учетом его сильных сторон.

**Содержание:**

- Влияние травмы на развитие мозга ребенка;
- Параметры благополучия ребёнка в семье.
- Оценка потребностей ребёнка через параметры его благополучия.



### Основные потребности ребенка

1. Перечислите основные потребности ребенка, необходимые для его развития и становления личности.
2. Перечислите условия, которые должна обеспечить семья для удовлетворения потребностей ребенка.  
Представьте результат обсуждения остальным участникам.



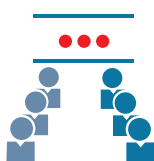
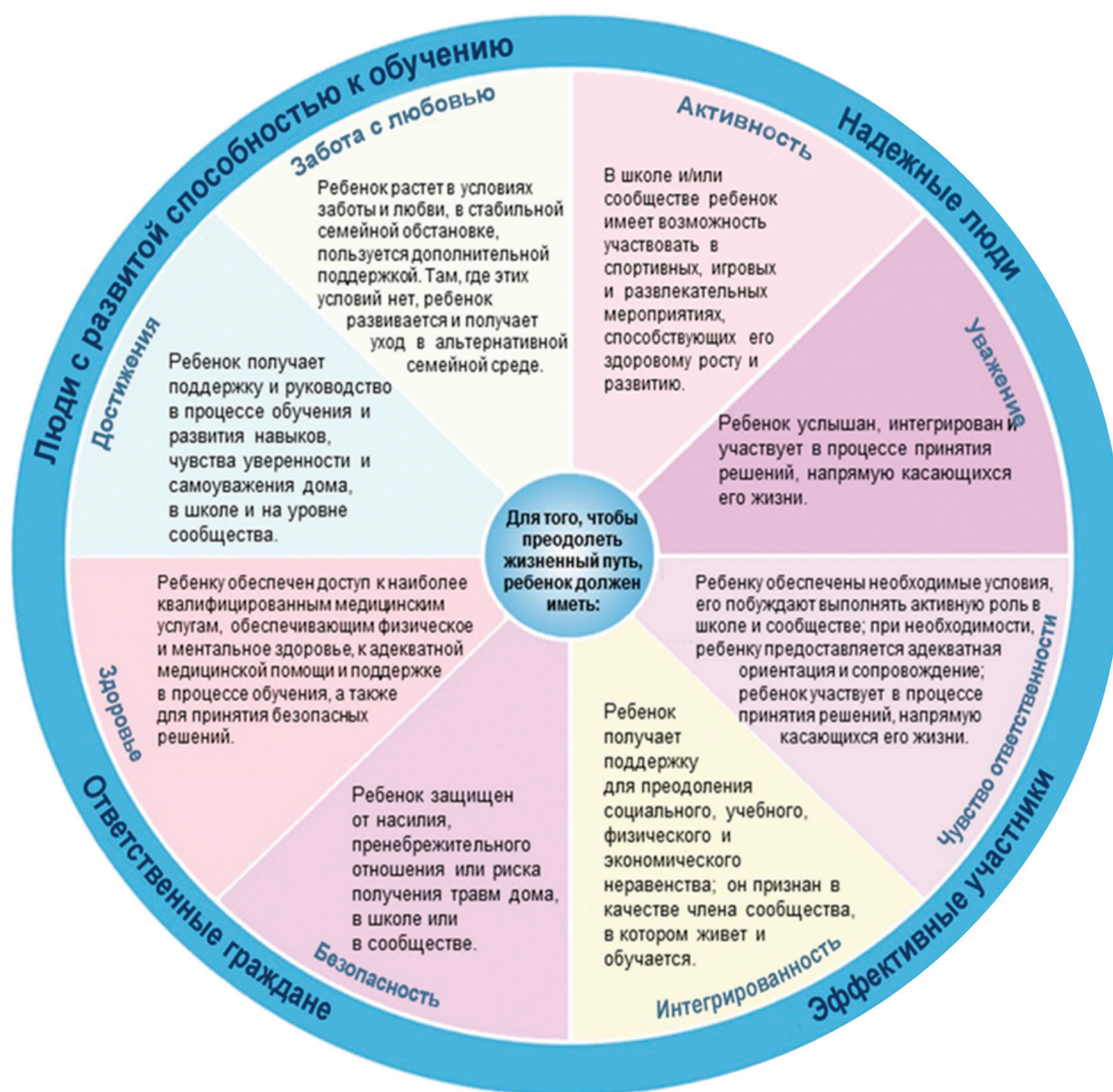
### Оценка благополучия ребенка

Семья является самой подходящей средой для обеспечения благополучия ребенка, предоставляя повседневную поддержку и заботу, и создавая основу способов взаимодействия, которые ребенок будет использовать впоследствии в жизни и которые определяют его стиль поведения в окружающей среде.

Благополучие ребенка определяется 8 жизненно важными областями, цель которых заключается в обеспечении основных потребностей ребенка:

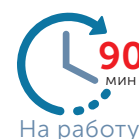
1. **Безопасность** – ребенок защищен от любой формы насилия, пренебрежения или увечья дома, в школе и в сообществе и чувствует себя в безопасности в любой среде;
2. **Здоровье** – ребенок имеет доступ к адекватным медицинским услугам, и получает необходимую поддержку, согласно своим потребностям здоровья и питания;
3. **Реализация (достижения)** – доступ к образованию, возможности многостороннего развития (в социальном, психологическом, эмоциональном плане): ребенок развивается, сообразно своему возрасту, в то время, как взрослые заботятся о нем и способствуют развитию его самоуважения, предоставляя ему самые благоприятные условия для развития. Ребенок признан частью сообщества, имеет доступ к образованию или обучению профессии, получает поддержку и руководство в процессе обучения и развития собственных способностей, согласно возрасту и своего потенциала.
4. **Уход и забота с любовью** – ребенку есть, где жить, он окружен адекватной заботой в семейной среде, взрослые предоставляют ему соответствующую одежду и необходимые предметы личного пользования;
5. **Активность** – у ребенка есть свободное время для развлечений, он участвует в различных мероприятиях дома, в школе, в сообществе, участвует в спортивных и досуговых мероприятиях, получает поддержку имеет возможность заниматься хобби;

6. **Уважение** – ребенка выслушивают, он участвует в принятии решений, касающихся его благополучия, к его мнению прислушиваются, и оно принимается к сведению, согласно возрасту и уровня развития ребенка;
7. **Ответственность** – ребенка поощряют и поддерживают в выполнении задач и активных ролей дома, в школе и сообществе, способность самоконтроля, понимания и соблюдения моральных и социальных норм, в зависимости от возраста и потенциала ребенка;
8. **Интеграция/инклюзия** – включенность и принятие каждого ребенка как человека, который может внести ценный вклад в жизнь семьи и сообщества, а также устранение социального, образовательного, физического и экономического неравенства, принятие ребенка в качестве активного члена сообщества, в котором он живет и учится, в соответствии с возрастом и потенциалом ребенка.



## Основные потребности ребенка

Определите критерии / индикаторы которые, в процессе оценки, отражают сферу благополучия ребенка и сформулируйте вопросы, которые специалист должен задать членам семьи и ребенку для выявления уровня благополучия в данной сфере.



Параметры благополучия	Содержание параметра	Индикаторы
Безопасность	Предполагает защиту ребенка от насилия, пренебрежения, эксплуатации и нанесения вреда дома, в школе или в сообществе. Состояние безопасности подразумевает душевный комфорт и позитивный настрой, формирование знаний и поведенческих навыков, необходимых для различных жизненных ситуаций.	
Здоровье	Предполагает поддержку для формирования здорового образа жизни и доступа к медицинскому обслуживанию на каждом этапе развития, с целью достижения максимально возможных стандартов физического и психического здоровья.	
Реализация	Предполагает поддержку и руководство в процессе развития и формирования навыков, уверенности и самоуважения дома, в школе и в сообществе, в соответствии с возрастом и потенциалом ребенка.	
Уход и забота с любовью	Предполагает обеспечение условий для роста и развития ребенка с любовью, поддержкой и поощрением, которые также отвечают его потребностям.	
Активность	Предполагает создание возможностей и поощрение участия в различных мероприятиях в соответствии с интересами ребенка, которые способствуют гармоничному росту и развитию, ребенок успешен в обучении, в соответствии с возрастом и своим потенциалом.	
Уважение	Проявляется в признании важности и права ребенка на уважение и достоинство в любое время, независимо от возраста, пола или происхождения, от того, что он сделал или не сделал. Уважение означает умение прислушиваться к мнению ребенка и его участие в принятии решений, в соответствии с возрастом и своим потенциалом.	
Ответственность	Предполагает поощрение и поддержку в выполнении задач и активных ролей дома, в школе и сообществе, способность самоконтроля, понимания и соблюдения моральных и социальных норм, в зависимости от возраста и потенциала ребенка.	
Интеграция / инклюзия	Предполагает включенность и принятие каждого ребенка как человека, который может внести ценный вклад в жизнь семьи и сообщества, а также устранение социального, образовательного, физического и экономического неравенства, принятие ребенка в качестве активного члена сообщества, в котором он живет и учится, в соответствии с возрастом и потенциалом ребенка.	



# ТЕМА 6. ПОИСК И РАБОТА С РЕСУРСАМИ СЕМЬИ



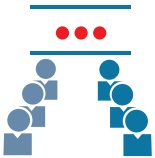
**Цель занятия:** сформировать навыки по поиску и оценке ресурсов семьи.

## Задачи:

1. Научить определять и выявлять ресурсы.
2. Научить определять сильные стороны семьи.
3. Освоить работу с экокارتой как с инструментом оценки ресурсов семьи.

## Содержание:

- Параметры оценки ресурсов семьи
- Экокорта как инструмент оценки ресурсов семьи



## Стрессовая ситуация

Первый этап. Вспомните по одной стрессовой ситуации каждый, в которой вы находились. Обсудите, что помогло вам справиться с этой ситуацией? Какие ресурсы и стратегии вы использовали?

Второй этап. Подойдите и напишите на общем листе для флипчарта по 2 ресурса и стратегии и связанные с выходом из стрессовой ситуации (условие информация не должна повторяться).



## Стрессоустойчивость

Стрессоустойчивость как «способность преодолевать трудности». Считается, что устойчивость – это процесс, длящийся на протяжении всей жизни, во время которого человек растет, преодолевая кризисные ситуации и изменения. Устойчивость не составляет врожденное качество человека, это способность учиться и развивать поведение, мысли, реакции и действия в течение всей жизни.

Подход, основанный на укреплении семьи, рассматривает устойчивость в двух аспектах: первый составляет способность нормального функционирования в стрессовых ситуациях, и второй выражает способность оставаться хорошим родителем, включая под воздействием стресса.

Ежедневный стресс родителей является признанным фактором риска в ситуациях насилия или плохого отношения к ребенку. Он может быть обусловлен переменой места жительства, потерей рабочего места, неспособностью родителей успокоить плачущего ребенка, страхом родителей в моменты, когда ребенок не здоров, переживанием психологической травмы в детстве самих родителей, злоупотреблением алкоголем или различными наркотическими веществами в семье родителей, проблемами взаимоотношений или чувством одиночества или изоляции, бедностью, принадлежностью к определенной социальной или этнической среде, уязвимому сообществу или региону, природными катаклизмами.

Возникновение стресса или критических ситуаций в семье неизбежно – это естественно и является частью повседневной жизни. Однако, родители могут научиться правильно реагировать на эти явления так, чтобы кризис не усиливал усталость или уныние, причиненное трудностями, и чтобы не сказывался отрицательно на их способности ухаживать за детьми.

Устойчивые родители способны распознать и принять трудности; они более терпеливы к детям, и существует меньше рисков для того, чтобы их неудачи



сказывались на детях, а они, в свою очередь, чтобы не переняли негативную родительскую модель. Эти родители сострадательны к самим себе, к своим детям и к окружающим. Они поддерживают позитивное отношение, решают проблемы творческим способом, реагируют спокойно на жизненные трудности, идут вперед, учатся на переживаемых трудностях.

Исследования показывают, что влияние стресса на родителей и их способность заботиться о собственных детях чаще зависит от способа реагирования самих родителей на стресс, чем от стресса, как такового, и от его интенсивности. Таким образом, у родителей больше шансов преодолеть стрессовую ситуацию, если у них развита стрессоустойчивость. Другими словами, родители могут управлять стрессом, сохраняя равновесие, не взирая на трудности, неудачи, или психологическую травму.

Это особенно важно знать семьям, которые уже находятся в трудном положении и испытывают один кризис за другим. Роль специалиста – помочь семье спланировать действия в критической ситуации, предоставляя ей инструменты для преодоления кризиса и помогая ей выявить действия и стратегии для поддержания равновесия и сил в критические моменты. Это важно, как для благополучия родителей, так и для их детей.

Некоторые факторы стресса, с которыми сталкиваются родители, можно легко контролировать, что позволяет родителям направлять основные усилия на выявление решений. Например, попросить друга или родственника забрать ребенка со школы (садика), когда родители вынуждены где-то задержаться. Однако, некоторые факторы не так легко устранить. Например, родители не могут «исправить» физическую неполноценность в развитии ребенка, не могут «стереть» насилие или психологическую травму, пережитую ими в детском возрасте, или могут не иметь возможности переменить место жительства в случае, если они живут в каком-то неблагополучном районе или населенном пункте.

С другой стороны, родители проявляют стрессоустойчивость, когда показывают способность мобилизовать свои внутренние силы для эффективного преодоления личных трудностей и тех, через которые проходят их дети. В таких случаях, они способны преодолевать тяготы, исправлять последствия психологической травмы, и процветать, благодаря своим уникальным свойствам и обстоятельствам своей семьи. В определенный момент жизни они замечают, удостоверяются в том, что у них есть способность достойно преодолевать трудности и делать мудрый выбор в нелегких обстоятельствах. Так, они развивают уверенность в собственные силы и повышают свою личную эффективность.

Родительская стрессоустойчивость положительно сказывается на отношении между родителями и детьми. Контролируя факторы стресса, родители чувствуют себя более уверенными и могут уделять больше внимания и заботы ребенку, что помогает ему развивать здоровую эмоциональную привязанность. Обладая опытом адекватной заботы, пользуясь должным вниманием и обладая здоровой привязанностью к родителям, ребенок, в свою очередь, учит развивать собственную устойчивость в ситуациях стресса.

Родители, выросшие в окружении, подверженному стрессу, в неорганизованных и проблемных семьях, пережившие сильные, частые и длительные негативные события в детстве, лишенные заботливой родительской поддержки и руководства, могут быть настолько уязвимыми, что их способность преодолевать стресс может быть очень слабой.

Как следствие, у таких родителей могут проявляться симптомы депрессии, тревожности и других клинических нарушений, ослабляющих их способность реагировать с теплотой и заботой на потребности собственных детей. У детей депрессивных родителей есть большой риск формирования слабой привязанности, безнадзорности, насилия или серьезных отклонений в физическом, социально-эмоциональном, поведенческом и умственном развитии.

Многочисленные исследования показывают, что родителям можно помочь преодолеть депрессию, тревожность и негативные реакции на собственный опыт психологической травмы и слабо выраженной привязанности. Получив такую поддержку, они могут защитить своих собственных детей от проблем и

травм, покрывая их столь необходимым теплом и заботой и, соответственно, помогая им сформировать устойчивую привязанность для гармоничного развития.

Согласно исследованиям, на стрессоустойчивость существенно влияет окружение человека. Неспособность, неудачливость обретается тогда, когда человеку говорят, что он не способен на успех, либо, когда ему не дают стать успешным. В конце концов, они перестают пытаться достичь чего-либо. Укрепление стрессоустойчивости снижает степень беспомощности семьи и дает ей положительную среду для успешности, побуждая семью мобилизовать внутренние ресурсы и способности, помогающие людям эффективно преодолевать трудности.

В процессе оценки стрессоустойчивости специалист должен обратить внимание на способность семьи понимать свою роль в преодолении трудных ситуаций, принимать конструктивные решения в семейной жизни в целом, анализировать травмирующий опыт в прошлом и как эти переживания влияют на его настоящее; способность понимать и контролировать стресс, в роли родителя и т.д.



## Социальная сеть поддержки семьи

Социальная сеть поддержки – это следующий ресурс семьи.

Каждый человек нуждается в круге социальной взаимопомощи (друзья, соседи, коллеги, семьи, и т.д.), который может ему предоставить эмоциональную поддержку, необходимую информацию, материальную или финансовую помощь, духовную поддержку, подбодрить, вселить надежду и поддержать в важные моменты, давая, тем самым, чувство безопасности.

Конструктивные социальные отношения с членами расширенной семьи, друзьями, соседями, коллегами по работе, членами сообщества, специалистами, являются источником поддержки и помощи семьи с детьми. Они помогают семье делиться собственным опытом, усваивать новые модели поведения и новые реакции, обмениваться опытом поведений и обстоятельств, которые могут привести к риску, пренебрежению или насилию над ребенком.

Исследования показали, что поддержка, которую получают родители в социальном окружении, ассоциируется с положительным настроением родителей, позитивным, заботливым, и ответственным отношением к детям, удовлетворенностью родительской ролью, благополучием и чувством компетентности. Кроме того, лица, получающие такую поддержку, реже выказывают обидчивость, тревожность и депрессивность.

Родители чувствуют себя защищенными и уверенными, когда рядом есть кто-то, с кем можно разделить радость, боль, тревогу, связанную с их родительской ролью. Родители, таким образом, получают чувство связи, принадлежности, если рядом есть люди, которые могут позаботиться о них, помочь им в трудные моменты, люди, у которых они могут попросить поддержки.

И наоборот, неадекватные, конфликтные, или неудовлетворительные социальные связи могут служить источником стресса у родителей, а слабо развитые социальные связи заканчиваются социальной изоляцией и одиночеством. Изоляция и слабо развитые взаимоотношения могут указывать на определенную ситуацию риска. Социальная изоляция имеет сильные ассоциации с родительской безответственностью и пренебрежением, материнской депрессией и высокой вероятностью плохого отношения к ребенку. Одиночество может быть высоким фактором стресса, препятствующим способности родителей окружать детей заботой, давать им воспитание и оказывать должный уход.

Для того, чтобы снизить уровень социальной изолированности и одиночества, необходимо расширить круг людей, с которыми родители могут создать и укрепить положительные и длительные социальные связи. Это может помочь им предоставлять необходимую социальную поддержку.



Даже находясь в окружении других людей, родители могут чувствовать себя изолированными, а их отношения могут быть лишены эмоциональной глубины и безусловного принятия. В таком случае, родителям нужны возможности общения, участия в общественных мероприятиях, взаимодействия, как минимум, с кем-то еще, кто мог бы им оказать эмоциональную, информационную, или духовную поддержку, в условиях взаимного доверия, уважения, и помощи.

Для того, чтобы проявить хорошие родительские навыки, семье нужен круг социальной поддержки. Родителям нужен кто-то, который мог бы выслушать их проблемы, у которого они могли бы попросить совета, на которого они могли бы положиться, когда им нужна помощь в решение определенных трудностей. Вот почему, наличие и качество круга социальной поддержки так важно в жизни родителей.

В процессе оценки способности семьи устанавливать контакты и социальные отношения менеджер случая должен определить, есть ли у семьи социальные отношения и обращается ли семья за помощью при необходимости. Проявляет ли семья беспокойство или депрессию, которые мешают развивать здоровые социальные отношения. Если родители просят и принимают помощь от других людей, организаций.

Информация, накопленная об этом ресурсе семьи, может помочь понять, имеет ли семья ребенка возможность устанавливать и использовать социальные отношения для преодоления трудностей.

### На что обращать внимание

Желание и способность родителей устанавливать социальные связи с членами сообщества, участвовать в различных мероприятиях в сообществе, просить и получать эмоциональную поддержку, информационную, инструментальную или духовную помощь от членов сообщества

- Позитивные отношения, которые предоставляют семье эмоциональную, информационную, инструментальную и духовную поддержку;
- Здоровые и длительные отношения;
- Уважение и оценка других;
- Принятие помощи от других и оказание помощи другим;
- Способность создавать и поддерживать прочные отношения

#### Поддерживающие отношения

Конструктивные и поддерживающие отношения, то есть отношения с членами семьи, друзьями, соседями, коллегами по работе, членами сообщества, поставщиками услуг являются ценными ресурсами, которые предлагают:

- Эмоциональную поддержку (например, утверждение родительских способностей, эмпатическое поведение и отсутствие осуждения от других)
- Информационную поддержку (например, консультирование о роли родителя или рекомендация стоматолога для ребенка)
- Инструментальную поддержку (например, предоставление транспорта, финансовой помощи, помощь в поиске работы)
- Духовную поддержку (например, вдохновляющая надежда, поощрение)



## Родительские способности по уходу и развитию ребенка

Не существует родителей, которые могли бы знать все о воспитании детей. Нет «идеальных родителей». **Родительские навыки и способность развития ребенка** помогают родителям понять, что они могут ожидать и как они могут ответить потребностям ребенка, с точки зрения физического, умственного, социального, и эмоционального развития их ребенка на каждом этапе жизни.

Специалисты, работающие с детьми и их родителями, должны помогать родителям понять, в чем заключается проявление заботливого и теплого отношения к ребенку, как определяются адекватные ожидания от потенциала и уровня развития ребенка, как можно создать подходящие и стимулирующие условия

для развития; они должны научиться позитивным методам дисциплины и эффективному контролю поведения ребенка, но, также, должны поддерживать обучение и выражение любознательности, должны уметь распознавать и отвечать специфическим нуждам ребенка.

Знания, необходимые родителям, зависят от обстоятельств, и не всегда их можно получить семинарах или тренингах для родителей, где, как правило, описываются общие возрастные особенности, специфические кризисы для каждого этапа развития, и общие характеристики развития. Такого рода обучение не всегда является эффективным и не обязательно приводит к изменению поведения. Информацию необходимо давать тогда, когда родители сталкиваются с определенными трудностями, и нуждаются в срочной поддержке, а возможные советы и действия должны быть практичными и применимыми к реальной жизни.

Важнейшим аспектом укрепления знаний является поддержка родителей в совершении конкретных действий, понимании необходимости перемен в отношении и поведении. Кроме того, необходимо стимулировать желание родителей совершать эти перемены. Очень важно, чтоб человек, предоставляющий поддержку, внушал родителям уверенность в том, что они могут достичь успехов, и что им помогут справиться как можно лучше с повседневными трудностями и вызовами, связанными с воспитанием и развитием детей.

Предоставляя семьям возможности, можно достигнуть незамедлительных положительных результатов. Но результаты также могут быть долгосрочными, так как родителям таким образом помогают стать более заботливыми. Это важно, особенно когда у самих родителей были несчастливые моменты в детстве, или они переняли беспорядочную модель жизни у собственных родителей, и не способны создавать устойчивые и крепкие взаимоотношения, проявляя, в то же время, пренебрежение и насилие в отношении своих детей.

На самом деле, информативная поддержка (как и любая другая), оказанная в тот самый момент, когда семья более всего в ней нуждается, может быть существенным способом взаимодействия между специалистами и семьей, когда сотрудники различных служб могут передавать родителям необходимые знания, которые те стремятся усвоить и применить в жизни.

Оценивая этот ресурс семьи, специалист должен проверить, обладают ли родители знаниями и навыками, необходимыми для ухода, развития и воспитания ребенка. Известны ли им источники информации, адекватны ли у родителей ожидания и соответствуют ли они возрасту и стадии развития ребенка. Понимают ли родители, насколько важна забота о детях и т.д. Собранная информация может помочь понять, способна ли семья ребенка обеспечить надлежащие условия для ухода за детьми, их развития и воспитания.

### На что обращать внимание

Сформированные родительские навыки, желание и способность родителей учиться заботе о ребенке и воспитанию ребенка, знание собственного ребенка

#### Что влияет на развитие и воспитание ребенка:

- Культурные факторы, влияющие на воспитание детей и восприятие детей.
- Факторы, которые способствуют или препятствуют здоровому развитию ребенка.
- Дисциплина и методы позитивного влияния на поведение детей.
- Физическое, когнитивное, социальное, эмоциональное развитие и развитие речи.
- Знаки, указывающие на вероятность замедления развития и необходимость специальной помощи.

#### Знание принципов родительского ухода и развития ребенка:

1. Понимание принципов физического, когнитивного, социального, эмоционального развития ребенка и ухода за ребенком.
2. Заботливое и ласковое отношение родителей к ребенку;

3. Ожидания, соответствующие потенциалу ребенка (не требовать от ребенка, того что он не может сделать);
4. Способность создавать подходящую и стимулирующую среду для развития ребенка;
5. Положительные методы дисциплины и контроля над поведением ребенка;
6. Признание и удовлетворение особых потребностей ребенка.



## Поиск своевременной необходимой поддержки

### Четвертый ресурс семьи:

#### Поиск своевременной необходимой поддержки.

Ориентация родителей при определении и получении **конкретной поддержки в самый необходимый момент** способствует удовлетворению базовых потребностей семьи: в здоровом питании, безопасной среде – путем доступа к услугам в сфере образования, государственных административных структур, социального обеспечения, юридической поддержки.

В повседневной жизни, в том или ином случае, все родители могут нуждаться в поддержке. Например, в ежедневном воспитании ребенка, родителям может быть необходимо научиться, как облегчить боль ребенка при коликах, или в области доступа к различным услугам, им может быть необходимо обратиться к педиатру или другому специалисту, понадобится скорая медицинская помощь при несчастном случае, и т.д. Родителям может быть полезно уметь справляться с раздражением, если их силы в упадке, или они находятся в подавленном состоянии.

В трудных ситуациях, когда родители испытывают трудности или подвержены высокому стрессу, например, при потере рабочего места, невозможности содержать семью, травме, злоупотреблению алкоголем или другими веществами, они нуждаются в доступе к конкретной поддержке и услугам, которые помогут им решить их проблемы и уменьшить стресс, причиненный возникшими трудностями.

Некоторым родителям трудно просить поддержки. Некоторые расценивают это как что-то постыдное, приравнивая это признанию своей родительской несостоятельности. В иных случаях родители не ищут помощи, так как не знают, куда можно обратиться за поддержкой, или полагают, что обращение в некоторые службы может наложить на них определенное клеймо. Это может быть связано с требованием пройти психиатрическую экспертизу, исследованием вероятности домашнего насилия, или необходимостью тестирования на наличие алкоголизма. Другие родители могут не осознавать необходимость и значимость поддержки, находя удобной ситуацию, в которой находятся. Что они не понимают, это то, что поддержка (которую они не просят) очень важна для удовлетворения потребностей их собственных детей.

Родителям необходима помощь, чтобы узнать о своем праве на определенные услуги, а также для изучения самих услуг и умения ориентироваться в системе услуг. Важно помочь родителям понять, что обращение за поддержкой не указывает на их слабость или родительскую несостоятельность. Напротив, ища поддержки, они делают шаг в сторону улучшения обстоятельств и ситуации, изучения более эффективных способов преодоления стресса и развития родительских навыков, даже когда они сталкиваются с трудностями, несчастием, или переживают психологическую травму. Когда родители просят поддержки, они, на самом деле, учатся быть устойчивыми.

Отношение специалистов и их общение с родителями, обращающимися за поддержкой или получающие ее, не должны усиливать стресс. Поддержка должна оказываться с уважением, заботой о получателе, о его эмоциях и чувствах.

В работе с семьями, специалисты должны задействовать и развивать взаимоотношения и действия с перспективой преимуществ и сильных сторон роди-

телей/опекунов, то есть, выделяя то, что родители могут делать лучше всего. Фокусирование поддержки и социальных действий на преимуществах помогает родителям/опекунам чувствовать собственную ценность, развивать веру в собственные силы и личную эффективность. Таким образом, они чувствуют, что их считают компетентными участниками процесса, касающегося их семьи, видя, что их информируют о действиях, в которых они принимают участие. Они развивают собственные способности, делают достижения, и, в свою очередь, могут оказывать поддержку другим нуждающимся семьям.

Так, конкретная поддержка, оказанная в нужный момент, должна сопровождаться качественными услугами, уважая достоинство человека, обратившегося за поддержкой, и продвигая здоровое развитие всей семьи, ее устойчивость и способность искать и получать поддержку через необходимые службы и ресурсы.

Роль специалиста в оценке этого ресурса семьи состоит в том, чтобы определить, знает ли семья о предоставляемых в сообществе услугах, выяснить, имеет ли семья доступ к услугам, выявить все препятствия, с которыми семья может столкнуться при обращении за помощью к необходимым услугам, проанализировать опыт общения семьи с системой. услуг и т.д.

Собранная информация может помочь специалисту определить, находится ли семья ребенка в состоянии риска, способна ли понять свои собственные потребности в помощи и поддержке и способность семьи получить доступ к необходимым услугам / ресурсам. Выводы, связаны со способностью семьи выявить и обратиться за помощью в социальные службы на уровне сообщества и районных социальных, образовательных, медицинских служб.

### На что обращать внимание

Способность родителей, знать и обращаться за помощью в разных трудных жизненных ситуациях, опыт получения услуг и преодоления барьеров в этом процессе

- Знание услуг и порядок их запроса;
- Доступ к поддержке и конкретным услугам для решения семейных проблем и минимизации стресса, вызванного проблемами;
- Принятие поддержки от других при возникновении проблемы;
- Способность защищать собственные права и права ребенка для получения необходимой поддержки и помощи.

#### Важно учесть:

- Когда родители обращаются за помощью, её нужно предоставить таким образом, чтобы не увеличивать стресс.
- Услуги должны быть скоординированы, предоставлены уважительно, заботясь о получателях помощи, а применяемые меры должны быть основаны на сильных сторонах получателя.



## Способность родителей развивать эмоциональные и социальные навыки ребенка

Способность родителей/опекунов развивать социальные и эмоциональные навыки ребенка является другим ресурсом семьи, основанным на отношениях и взаимодействиях между детьми и родителями, на том, что могут сделать родители для социального и эмоционального развития своего ребенка, включая, для развития устойчивой привязанности.

Раннее детство – это период возможностей для развития ребенка, но и период уязвимости. Опыт первых лет жизни лежит в основе благополучия ребенка. Последние исследования указывают на тесную связь между социальными и эмоциональными навыками маленьких детей и их когнитивное развитие, речь, умственное здоровье, а в дальнейшем – и их школьную успеваемость.

Под социальными и эмоциональными навыками ребенка подразумевается: развитие самоуважения и уверенности в собственных силах, стремление познавать новое, веру в свою способность чего-либо достичь, способность соблюдать правила, контролировать собственные порывы, адекватно реагировать, в зависимости от обстоятельств, строить и выполнять планы, способность оставаться сосредоточенным на определенном задании, не отвлекаясь от дела, терпение, готовность сделать другую попытку, если не что-то не получилось с первого раза, способность мирно разрешать конфликты и недопонимания, развитие навыков общения, понимания, и выражения позитивных и негативных эмоций, доброжелательность и понимание чувств других людей и способность отвечать на них, социальные навыки, проявляемые в способности дружить и ладить с окружающими, способность усваивать нравственные нормы, способность чувствовать, что хорошо, и что плохо.

Эти свойства не развиваются сами по себе. Они зависят от качества привязанности между ребенком и родителем, а также от стимулов, которые родитель использует при ежедневном взаимодействии с ребенком. Отношения между ребенком и последовательным, заботливым, и подготовленным родителем, знающим его потребности и возрастные особенности, и обеспечивающим развитие этих показателей, является ключевым для достижения социальных и эмоциональных результатов в раннем возрасте.

Для обеспечения развития социальных и эмоциональных навыков у детей, родителям нужно создать условия, в которых дети смогут свободно выражать эмоции, не стесняясь или не боясь наказания.

Реагируя на эмоции ребенка, родитель должен проявить эмоциональность, моделируя пример общения и реакции, который ляжет в основу понимания собственных и чужих эмоций. Впоследствии данное восприятие эмоций положит основу добродушия и понимания других людей, и позволит научиться проявлять различные состояния, устанавливать границы, осваивать нормы и ценности поведения. Например, «в нашей семье не принято причинять боль кому-либо».

Постепенно, ребенок учится проявлять определенные эмоции, особенно отрицательные, но также учится и тому, что эмоции необходимо контролировать. Это понимание позволит ребенку отделять эмоции от действий. Например, «Это естественно, испытывать обиду, но нельзя никого бить, когда ты обижен».

При укреплении социальных навыков у ребенка, роль родителей заключается в предоставлении положительных поведенческих социальных примеров, которые ребенок может наблюдать в повседневной жизни и которые он учит путем имитации. Ребенок начинает повторять увиденное, познает социальные нормы, учит формы проявления вежливости (приветствие, выражение благодарности за оказанную помощь), и простые правила, применяемые в общении и взаимодействии с окружающими.

Ребенку необходимо помочь понять, как ему нужно поступать в разных ситуациях, как общаться со сверстниками, и как с ними взаимодействовать в конфликтных ситуациях, как решать проблемы взаимоотношений. Все это делается при моделировании различных ситуаций и примеров поведения.

Детям, усвоившим эти модели поведения, легче распознать собственные эмоции, и эмоции окружающих. Они способны поставить себя на место другого, и понять различие между адекватными и неадекватными действиями.

И наоборот, дети, в жизни которых нет взрослых, активно поддерживающих развитие их социальных и эмоциональных навыков, могут быть неспособными проявлять угрызения совести или добросердечность, могут быть лишены устойчивой привязанности, а также могут иметь слабо развитую речь и ограниченные когнитивные способности. Таким детям бывает порой очень трудно эффективно взаимодействовать со сверстниками.

Исследования показывают, что действия, совершаемые на ранней стадии, направленные на развитие социальных и эмоциональных навыков, очень эффективны в предупреждении негативных последствий и улучшения когнитивных и социально-эмоциональных показателей.



В этом аспекте менеджер случая определяет, осознают ли родители важность ранних привязанностей и отношений с ребенком и их роль в социальном и эмоциональном развитии ребенка, понимают причины проблемного поведения ребенка, способность вовлекать ребенка в мероприятия, которые будут стимулировать социальное и эмоциональное развитие, в соответствии с возрастом ребенка.

Собранная информация, помогает определить, могут ли родители/опекуны помочь своему ребенку развить свои социальные и эмоциональные навыки в соответствии с основными показателями.

В заключение специалисту следует отметить, в состоянии ли родитель/опекун понять важность эмоционального и социального развития ребенка и содействовать дальнейшему развитию.

Все выводы относительно факторов защиты семьи должны быть связаны со способностью семьи обеспечивать благополучие детей. Например: безопасность ребенка не гарантируется, потому что его часто оставляют одного дома, без присмотра или в доме часто приходят незнакомцы. Инклюзивность/интеграция ребенка не гарантируется, потому что ребенок не зачислен или не посещает школу или ребенок и семья не участвуют в общественной деятельности и т. д. оценка безопасности и оценка риска совпадают.

При первичной оценке менеджер случая отмечает не только непосредственные риски, с которыми сталкивается ребенок и его семья, но и определяет их сильные стороны, существующие ресурсы и необходимые меры защиты. Данные первичной оценки служат основой для принятия дальнейших решений.

Особое внимание следует обратить на то, как проводится первичная оценка и способ участия ребенка и его семьи, поскольку это первая возможность для социального ассистента наладить с ними позитивные отношения с семьей. В процессе первичной оценки социальный ассистент должен учитывать интересы ребенка, быть доброжелательным, а вопросы должны соответствовать его возрасту и степени развития. Это первая возможность для социального ассистента установить отношения с ребенком и семьей, которые станут неотъемлемой частью прямых услуг, предоставляемых, в процессе управления случаем.

### На что обращать внимание

#### Социально-эмоциональные навыки ребенка:

- Самоуважение - добрые чувства о себе
- Уверенность в собственные силы – открыт к новым трудностям и желает исследовать новые среды
- Личная эффективность - убеждение, что ты способен что-то сделать
- Самоконтроль – соблюдение правил, управление импульсами, адекватное действие контекста
- Личное действие - планирование и выполнение преднамеренных действий
- Исполнительная функция - сосредоточение внимания на задаче, избегая отвлечения внимания
- Терпение - когда учишься ждать
- Настойчивость - желание повторить еще раз, когда первые попытки были неудачные
- Решение конфликтов - мирное решение недоразумений
- Коммуникационные навыки - понимание и выражение положительных и отрицательных эмоций.
- Сопереживание - понимание и ответ на эмоции и права других людей
- Социальные навыки – создание дружественных отношений
- Моральность – понимание добра и зла

#### Социально-эмоциональные навыки

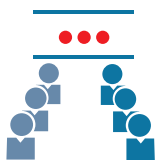
- Создание среды, в которой дети чувствуют себя свободно выражать свои эмоции
- Эмоциональный ответ ребенка и моделирование эмпатии



- Установление четких ожиданий и ограничений (например, «В нашей семье люди не причиняют друг другу боль»)
- Отделение эмоций от действия (например, «Естественно, что ты расстроен, но никого нельзя бить если ты расстроен»).
- Поощрение и укрепление социальных навыков, таких как приветствие других и вознаграждение за добро.
- Создание возможностей, которые помогают детям решать проблемы (например, «Как ты думаешь, что ты должен сделать, если один ребенок тебя обзывает?»)

#### Развитие социальных и эмоциональных навыков у ребенка

- Отношения между родителем и ребенком помогают ребенку развивать способность общаться, распознавать, воплощать и контролировать эмоции, устанавливать и поддерживать прочные отношения с другими;
- Если родитель проявляет: теплые и стабильные реакции, сильную и безопасную привязанность к ребенку, социальные навыки, способность устанавливать ограничения;  
Тогда ребенок учится: самоконтролю, способности формировать и поддерживать положительные отношения с другими.



## Определение ресурсов семьи

определите критерии / индикаторы которые, в процессе оценки, отражают данный ресурс семьи и сформулируйте вопросы, которые специалист должен задать членам семьи для выявления данного ресурса. Работайте с сокращенной информацией по ресурсам семьи.



## Экокарта

**Экокарта** или **карта социальной сети** – это схема, изображающая ресурсы внутри семьи и ресурсы сообщества, к которым семья имеет доступ. Экокарта является визуальным инструментом, на котором представляется информация о взаимоотношениях в семье и взаимодействие семьи с социальным окружением в определенный момент времени. Экокарта создается совместно с клиентом.

В окружении семьи могут быть выявлены множество сильных сторон и дополнительных ресурсов. Признавая эти сильные стороны и поощряя выгодные связи, специалисты помогут усилить потенциал семей в их сообществах. Кроме того, это поощряет рассмотрение окружения как источника возможностей для семьи, а не набора препятствий, и может выявить еще больше потенциальных источников поддержки и ресурсов.

Экокарты помогают проиллюстрировать природу различных связей между семьей и окружением. Связи могут быть напряженными, непрочными/неясными или положительными. Эти связи могут исчерпывать ресурсы семьи и/или ее энергию, добавлять ресурсы и энергию или же могут иметь нейтральное влияние.

Так как экокарта готовится семьей и специалистом вместе, она помогает установить между семьей и специалистом отношения и предоставить дополнительную структуру, сосредоточившись на опросе. Процесс разработки экокарты может дать членам семьи более четкую картину ситуации, в которой они находятся.

При использовании экокарты определяются системы и ресурсы, поддерживающие безопасность ребенка и долговременные отношения.

Экокарта помогает увидеть:

- насколько семья включена в здоровый социум, либо изолирована от него;
- кто из членов семьи наиболее социально активен, есть ли изолированные от общества члены семьи;

- какие ресурсы общества уже используются семьей, а какие еще могут быть подключены для решения ее проблем;
  - какие специалисты других структур, уже взаимодействующих с семьей.
- Экокарта строится на основе рассказа клиента о своей проблемной ситуации, и она является отражением тех связей, которые имеют существенное значение для понимания причин и изменений трудной жизненной ситуации клиента.

**Первый шаг.** В центре карты рисуется большой круг - это семья.

**Второй шаг.** За пределами круга располагают системы, которые существенно влияют на семейные отношения отдельных членов семьи. Система отражает различные связи, в которых состоит каждый из членов семьи. В данные системные отношения включаются как отдельные люди, связанные родственными, дружескими, интимными связями, так и институциональные связи, например, с учреждениями здравоохранения, образования, религиозными и т.д. Эти связи обозначаются отдельными кругами за пределами семейной системы и специально маркируются.

**Третий шаг.** С различными членами семейной системы соединяют необходимыми линиями внешние субъекты и институты взаимодействия. Связи, которые выстраиваются, могут быть направлены как на всю систему семьи в целом, так и на отдельных ее членов. Графически данные связи могут выглядеть следующим образом:

Сильная связь	<u>Прямая линия</u>
Слабая связь	<u>Пунктирная линия</u>
Стрессовые или конфликтные отношения	<u>Зигзагообразная линия</u>
Направление потока ресурсов	<u>Стрелки вдоль соединительных линий</u>

Специалист может определить на какую финансовую, образовательную или социальную поддержку может рассчитывать семья в случае возникновения трудной ситуации.

Экокарта составляется в завершение оценочного этапа, когда социальный ассистент уже обладает достаточной информацией, для того, чтобы оценить тип и качество взаимоотношений бенефициария с другими людьми или учреждениями.



## Составление экокарты

Составьте экокарту семьи своего партнёра по упражнению.



На работу



# ТЕМА 7.

## ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЬИ



### Цель занятия:

сформировать навыки работы по поддержке и сопровождению семьи.

### Задачи:

1. Формирование навыков по формулированию цели и задачи при планировании работы с семьей.
2. Формирование навыков по определению действия/мероприятия, которые помогут семье выйти из ТЖС.
3. Понимание роли социального ассистента в процессе сопровождения семьи.
4. Научить определять критерии по закрытию случая.

### Содержание:

1. Планирование работы с семьей
2. Сопровождение/ мониторинг семьи
3. Закрытие случая



## Планирование работы с семьей

В зависимости от полученных в результате комплексной оценки данных о бенефициарии, специалист резюмирует информацию о его положении и рекомендует мероприятия по вмешательству, прописываемые в Индивидуальном плане помощи (ИПП).

Специалист заполняет план при участии бенефициария в рамках заседания по планированию помощи. Данное заседание проводится супервизором, а участвуют в нем ребенок (старше 10 лет), семья, лицо преклонного возраста либо с ограниченными возможностями, социальный ассистент, проведший комплексную оценку, и другие специалисты, имеющие отношение к данному делу. При планировании вмешательства необходимо найти ответы на следующие вопросы:

1. Каковы задачи, которые необходимо выполнить,
2. Какие факторы, определяющие уязвимость бенефициария и семьи, необходимо исключить,
3. Что можно изменить в динамике семьи,
4. Каковы приоритеты,
5. Какие меры необходимо предпринять,
6. Каковы временные рамки,
7. Какие учреждения открыты к сотрудничеству с целью выполнения данных задач, в какой степени вмешательство может обеспечиваться на добровольной основе и насколько плотно необходимо привлекать специалистов.

Задачи по изменению положения бенефициария должны соответствовать следующим критериям:

- Быть конкретными,
- Измеримыми,
- Достижимыми,
- Релевантными,
- Вписываться во временные рамки.

Выполнение программы поддержки и создание возможностей для кратковременного вмешательства должны осуществляться при партнерстве всех сторон. ИПП должен основываться на данных оценки и рекомендованных дей-

ствиях для удовлетворения установленных потребностей и решения выявленных проблем. План также должен включать действия по мониторингу ситуации ребенка с определенной частотой, в зависимости от уровня риска и потребностей ребенка, которые были определены в результате комплексной оценки. Действия, включенные в ИПП, должны планироваться в краткосрочной среднесрочной и долгосрочной перспективе.

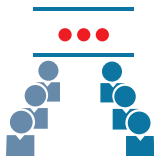
При составлении индивидуального плана помощи специалист должен пользоваться специальным формуляром. Он может включать следующую информацию:

- **Семья** – указывается фамилия семьи-бенефициария. В случае, если семья не зарегистрирована официально, указываются фамилии обоих сожителей.
- **Адрес** – рекомендуется указать адрес фактического проживания семьи, а не адрес места прописки.
- **Тип семьи** – важно уточнить тип семьи (полная, неполная, официально не зарегистрированная (союз, созданный по обоюдному согласию)), поскольку данная информация важна в плане выбора способа вмешательства.
- **Число детей** – указывается общее число детей (как тех, кто проживает в семье, так и тех, кто живет отдельно от родителей, а также тех, кто помещен в какие-либо службы социальной защиты).
- **Задачи** – индивидуальный план помощи должен содержать описание мероприятий в общих чертах (например, нахождение родителям места работы, укрепление межличностных отношений и т.д.).
- **Мероприятия/Длительность/Ответственное лицо** – согласно структуре, отраженной в таблице, указываются мероприятия, которые планируется выполнить для достижения поставленных задач, а также длительность их проведения и необходимые/имеющиеся ресурсы для их выполнения.

Важно структурировать данную информацию, поскольку это позволяет специалисту следить за тем, выполняют ли члены семьи, взятые на себя обязательства, выявлять сложности и готовить семью к их преодолению, выявлять и использовать ресурсы семьи.

Пример (в зависимости от случая):

Мероприятия	Длительность	Ответственное лицо
Информирование	Постоянно	Социальный консультант, ассистент
Консультации	Постоянно	Социальный консультант, ассистент, психолог, врач
Финансовая поддержка АСП	3 месяца	Социальный консультант, ассистент
Определение детей в детский сад	___ . ___ . 20__ г.	Социальный консультант, ассистент, директор местного детского сада, акимат
Поддержка семье	По мере необходимости	Расширенная семья, коммуна, добровольцы, социальный консультант, ассистент



## Работа со случаем

В работе пользуйтесь информацией о благополучии ребенка и ресурсов семьи. Сформулируйте цели и задачи для решения проблем: четко определите и опишите желаемые результаты сопровождения/поддержки, которые должны основываться на оценке ситуации.

Определите действия/мероприятия, которые необходимы для достижения поставленных целей и решения задач: определите действия по поддержке, распределение ответственности между агентством, членами семьи и другими поставщиками услуг.

### Ситуация

Семья проживает в городском районе Кызылорды. Мать, находится в разводе с отцом детей. Однако отец живёт вместе с ними, но не принимает участия в уходе за детьми и не вносит средства в семейный бюджет.

«Он абсолютный алкоголик, – говорит мать, – и пьет 300 дней в году».

В доме десять детей: две старшие дочери в возрасте 22 и 20 лет; дочь в 9-м классе; три сына в 7-м, 5-м и 4-м классах; еще одна дочь во 2-м классе и трое детей дошкольного возраста – 6 лет, 3 года и 1 год 2 месяца.

Обе старшие дочери получили гранты Акима на обучение в университетах Астаны и Караганды по специальности ветеринария и радиоэлектроника. Одна из дочерей также имеет грант на оплату проживания. Все дети школьного возраста имеют хорошую успеваемость, а мать проводит время, помогая им с домашними заданиями. Дети также вовлечены во внеклассные занятия: один сын ходит в боксерский клуб и занимается казахскими боями, другой увлекается футболом, третий изучает английский язык.

Мать иногда подрабатывает уборщицей или мойщицей посуды. В отсутствие этих подработок семейный бюджет состоит из средств, полученных по программе адресной социальной помощи, государственного пособия на ребёнка и пособия по многодетности, а мать проводит большую часть своего времени, заботясь о детях. С родственниками мужа находится в напряженных отношениях. Муж периодически устраивает скандалы. Семья находится в хороших отношениях с родственниками по линии матери, которая иногда помогает деньгами. Семье сложно в зимнее время года с отоплением жилья.



## Безопасность

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Ребенок живет в безопасной среде дома, в школе, в сообществе;
- Родители/опекуны сопровождают ребенка во всех местах;
- Ребенок не оставлен без присмотра, не оставлен под присмотром незнакомых или несовершеннолетних;
- Ребенок защищен от любых форм насилия, пренебрежения, травмирования во всех местах нахождения;
- Ребенка поощряют обращаться за помощью при необходимости и устанавливать доверительные отношения с близкими;
- Ребенка обучают правилам безопасности дома, в школе, сообществе.

### Вопросы родителям

- Есть ли у ребенка своя кровать? Если нет, с кем спит ребенок?
- Как вы наказываете ребенка и в каких случаях?
- Ходит ли ребенок в садик/школу?
- Нравится ли ребенку в садике/школе? Как вы это определяете?
- Получал ли ребенок травмы дома/в садике/в школе? Как это произошло?
- Как Вы успокаиваете ребенка? (для маленького возраста)

- Нравится ли ребенку гулять? Как далеко вы отпускаете ребенка гулять? Когда он на улице, как часто вы проверяете, где он находится? С кем вы его отпускаете гулять?
- Как отапливается ваше жилье? Если отапливается печкой....., как вы предотвращаете доступ к огню ребенку?

### Вопросы детям

- Что для вас значит безопасность?
- Если у вас возникла ситуация, когда вы не знаете, как действовать дальше, вам следует обратиться ...
- К кому вы обращаетесь, когда у вас возникают разногласия с учителями?
- В каких местах вы чувствуете себя в безопасности?
- Знаете ли вы телефон доверия?
- Что вы делаете, когда боитесь чего-то, но никто не может вам помочь?
- Где вы чувствуете себя в большей безопасности (дома, в школе или в обществе)? Почему?
- Как другие реагируют, когда с тобой что-то случается?
- Когда вы выходите из дома, вы объявляете кому-то старше, что вы уходите? (Кто? Почему?)
- Знаете ли вы, как защитить себя? Как?



## Здоровье

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Ребенку созданы условия для жизни и развития, которые отвечают гигиеническим правилам;
- Ребенку составлен режим жизни, который способствует восстановлению сил и работоспособности для избегания переутомления;
- Ребенок участвует в играх и спортивных мероприятиях для физического развития.

### Вопросы родителям

- Какой ежедневный рацион питания ребенка?
- Сколько раз в день питается ребенок?
- Как часто моется ребенок? Как часто чистит зубы? Есть ли у него своя зубная щетка, Свое полотенце?
- Здоров ли ребенок? По каким вопросам и как часто вы обращаетесь к семейному врачу?
- Есть ли у ребенка все необходимые прививки?

### Вопросы ребенку

- Что для тебя значит здоровый ребенок?
- Каковы признаки того, что я подозреваю, что вы заболели?
- Как вы думаете, что может навредить вашему здоровью?
- Как вы себя чувствовали, когда плохо себя чувствовали в школе, во время занятий?
- Как часто вы занимаетесь спортом?
- Как часто вы проходите медицинское обследование?
- Что вы обычно едите на завтрак?
- Каким правилам гигиены вы следуете?
- Когда вы были больны, был ли кто-то еще, чтобы ухаживать за вами? Кто?
- Как часто вы едите ежедневно?
- К кому ты звонишь, когда тебе плохо?
- Какие продукты, как вы знаете, опасны для вашего здоровья?
- Как вы думаете, что вы должны изменить в своем образе жизни, чтобы поддерживать себя здоровым? (еда, ежедневные занятия и т. д.)
- Вы предпочитаете прогулку в парке или видеоигру? Почему?





## Реализация

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Интеллектуальное, психологическое, эмоциональное развитие ребенка соответствует возрастным нормативам;
- Ребенок достигает успехов в школе, формирует навыки самообслуживания;
- Ребенок становится более самостоятельным, задумывается о том, чем бы ему хотелось заняться в будущем, оценивает взаимоотношения с другими;
- Родители/опекуны поощряют участие ребенка в различных мероприятиях, создают условия для развития и реализации ребенка согласно его интересам.

### Вопросы родителям

- В какие игры играет ребенок дома?
- Где делает уроки ребенок? Есть ли у него стол? Есть ли у ребенка книги по интересам? Игры?
- Ходит ли ребенок в садик/школу?
- Какая у ребенка успеваемость?
- Какие предметы нравятся ребенку? Какие вызывают трудности?
- Как вы помогаете делать домашние задания ребенку?

### Вопросы ребенку

- Что для вас значит успех?
- Что означает неудача?
- Что нужно сделать, чтобы стать успешным ребенком?
- Каковы ваши самые большие достижения на данный момент?
- Кто помогает вам достичь своей мечты?
- Когда вы что-то делаете, получаете ли вы поддержку семьи?
- Где вы видите себя через 10 лет?
- Что вы делаете, чтобы достичь своей цели?
- Что тебе нужно для достижения своей цели?
- Как окружающие ценят ваш успех или неудачу?



## Уход и забота с любовью

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Ребенок ухожен и одет в соответствии с возрастом и временем года;
- Ребенок, чаще всего, оптимистичен и пребывает в хорошем настроении;
- Взрослые эмоциональны в отношениях с ребенком, обсуждают больше его успехи, чем неудачи;
- Взрослые проводят достаточное количество времени с ребенком, обсуждают с ним события дня, ставят акценты на значимость семьи и семейных традиций.

### Вопросы родителям

- Делится ли с Вами ребенок событиями, которые с ним произошли в течении дня? Делится ли радостями, переживаниями, проблемами?
- Спрашивает ли у Вас ребенок совета?
- Как Вы хвалите ребенка?
- Как вы успокаиваете ребенка?
- Есть ли у него друзья в школе/дома?
- Когда ребенок совершает ошибку/получает плохую оценку и т. д. что Вы делаете?

### Вопросы ребенку

- Что для тебя значит любовь?
- Есть ли у вас все необходимые условия, чтобы позаботиться о себе?
- Что любовь значит для тебя? Как это может проявиться?
- Что для тебя значит заботливый ребенок?
- Как родители ведут себя с вами, когда вы делаете ошибки? Опишите ситуацию
- Куда вы уходите, когда хотите побыть одни? Почему?

- Как вы отпраздновали свой последний день рождения?
- Когда вы переживаете более тяжелое время, замечают ли это взрослые? Как они помогают преодолеть этот момент?
- Как часто вас спрашивают: «Как вы себя чувствуете»?
- С кем ты говоришь о своих проблемах? Почему?



## АКТИВНОСТЬ

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Взрослые поощряют любопытство ребенка, познание окружающего мира, развитие интересов;
- Ребенок участвует в различных мероприятиях, кружках по интересам, др.;
- Родители/опекуны проявляют интерес к делам ребенка в школе/детском саду, общаются с другими родителями и учителями, помогают в организации различных мероприятий.

### Вопросы родителям

- Чем интересуется Ваш ребенок?
- Есть ли у ребенка хобби?
- Посещает ли какие-нибудь кружки ребенок в школе?
- Есть ли у ребенка свободное время?
- Как он его проводит?
- Какие обязанности по дому есть у ребенка? Сколько времени в день они у него занимают?
- Играете ли Вы с ребенком?
- Какие занятия Вы проводите совместно с ребенком?

### Вопросы ребенку

- Что значит быть активным?
- Как вы думаете, активный человек будет успешным в будущем? Почему?
- Вы слышали о волонтерстве? Вы когда-нибудь участвовали в волонтерской акции? Опишите.
- Чем вы занимаетесь в свободное время?
- Как часто вы выходите с друзьями?
- Какими вашими любимыми играми вы делитесь со своими друзьями?
- Какие полезные вещи вы узнали из лагерей отдыха или других мероприятий вне школы.
- В каких областях вы чувствуете себя наиболее активными?
- Я чувствую себя вовлеченным при выполнении следующих действий ...
- Какие действия среди тех, в которых вы участвовали, принесли вам удовлетворение?



## Уважение

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Ребенка учат правилам вежливого и уважительного отношения к окружающим;
- Взрослые уважают мнение и выбор ребенка относительно одежды, еды, развлечений, др.;
- Взрослые разговаривают открыто с ребенком о своих ожиданиях, их критика конструктивна и сопровождается конкретными примерами;
- Взрослые говорят с ребенком об уважении и учат его помогать другим.

### Вопросы родителям

- Когда вы решаете, как провести свободное время, кто участвует в принятии решения? Спрашиваете ли Вы у ребенка его мнение?
- Спрашиваете ли вы у ребенка, что он хочет на завтрак и т.д.?
- Спрашиваете ли Вы у ребенка, что он хочет одеть?
- Спрашивает ли ребенок у Вас совета?
- Кем хочет стать Ваш ребенок?

### Вопросы ребенку

- Как выглядит уважаемый ребенок?
- Перечислите 3 людей, которых вы уважаете больше всего. Почему?
- Как ведут себя окружающие вас люди, когда слышат ваше мнение?
- Были ли у вас ситуации, когда вы чувствовали себя неоцененными? Что вы чувствовали в тот момент?
- Считаете ли вы, что дома ваше мнение \ выбор \ уважают?
- Кто слушает ваше мнение?
- Опишите ситуацию из вашей жизни, когда вы были вовлечены в принятие решения?
- Как вы проходите через ситуацию, когда вас не уважают?
- Когда вам что-то нужно, кто ваши сторонники?
- Расскажите ситуацию из вашей жизни, когда у вас было определенное мнение, но никто не рассматривал?



## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Ребенок учится быть пунктуальным, выполнять установленный режим, сохранять чистоту в помещениях;
- Взрослые помогают ребенку планировать время для домашних заданий, развлечений, обязанностей по дому;
- Родители/опекуны вовлекают ребенка в выполнение заданий по дому (уборка, приготовление), в соответствии с его возрастом и потенциалом.

### Вопросы родителям

- Какие у ребенка обязанности дома?
- Как ребенок берет на себя ответственность за совершенные им поступки?
- Даете ли ребенку деньги?

### Вопросы ребенку

- Что значит ответственный ребенок?
- Опишите день из своей жизни?
- Каковы ваши обязанности?
- Какие обязанности вы хотели бы иметь в школе, дома?
- Сколько времени вы тратите на домашние обязанности?
- Какие обязательства ученика вы уважаете?
- Как вы организуете свое время (дневной режим)?
- Можете ли вы следовать правилам? Как?
- Принимаете ли вы ответственность за совершенные дела? Каким образом?
- Что побуждает вас быть более ответственным?



## Интеграция / инклюзия

### Индикаторы для выявления, оценки и мониторинга аспекта благополучия

- Ребенок участвует в различных мероприятиях в школе, сообществе без дискриминации по половым, этническим признакам, состоянию здоровья;
- Ребенку разрешают посещать своих друзей, также приглашать друзей к себе домой;
- Взрослые поощряют участие ребенка в различных мероприятиях по интересам в школе, сообществе.

### Вопросы родителям

- Какие отношения у ребенка со своими сверстниками?
- Есть ли у него друзья?
- Как они проводят свободное время?
- Какие кружки посещает Ваш ребенок?

### Вопросы ребенку

- Что для вас значит включение?
- Как проходит день в твоей семье?
- Какие твои мнения в семье спрашивают и уважают?

- Как вы проводите свое свободное время? Что ты обычно делаешь?
- Как вы проводите выходные?
- У тебя есть хобби? Что это?
- Когда вам нужно работать командой в школе, у вас есть возможность выбрать, с кем ты хочешь быть в группе?
- Когда вы чувствуете себя полезным?
- Вы когда-нибудь хотели участвовать в чем-то, и окружающие сказали «Нет»? Почему?
- Помогали ли вы кому-нибудь присоединиться к группе или группе? Как? Оценка должна ответить на вопросы:
  1. Что мешает благополучию детей?
  2. Владею ли я всей необходимой информацией, для предоставления помощи этому ребенку и его семье?
  3. Что я могу сделать сейчас, чтобы помочь этому ребенку и его семье?
  4. Что может сделать организация / служба, которую я представляю, чтобы помочь этому ребенку и его семье?
  5. Какая дополнительная поддержка может понадобиться от других специалистов, служб или организаций?



## Стрессоустойчивость семьи

### На что вы должны обратить внимание:

- Навыки для решения проблем.
- Способность справляться со стрессом.
- Стратегии самостоятельного ухода.
- Поиск помощи.
- Службы психического здоровья или лечения от злоупотребления психоактивными веществами, если это необходимо.
- Стресс влияет на роль родителя.

### Вопросы, которые вы должны задать:

- Имеет ли родитель / опекун навыки для решения повседневных проблем?
- Имеет ли родитель / опекун способность справляться со стрессом и контролировать эмоции в стрессовых ситуациях?
- Имеет ли родитель / опекун возможность предотвратить влияние стресса на его роль в качестве родителя?
- Есть ли у родителя / опекуна стратегии самообслуживания, и поддерживает ли жилище / домашнее хозяйство в порядке?
- Имеет ли родитель / опекун возможность обращаться за помощью?
- Имеет ли родитель / опекун способности для планирования и управления семейным бюджетом?
- Имеет ли родитель / опекун способность признаваться и обращаться за лечением в случае зависимости от наркомании или алкоголизма?
- Мотивирован ли родитель / опекун искать работу, источники для существования?
- Дополнительные вопросы, которые могут быть адресованы родителям / опекунам:
  - Что помогает вам справляться каждодневными задачами?
  - Где набираетесь сил?
  - Как это помогает вам воспитывать и содержать детей?
  - Есть ли у вас мечта для себя и своей семьи?
  - Какие проблемы или неудачи заботят вас каждый день? Как вы их решаете?
  - Как вам удастся удовлетворить потребности детей, когда вы находитесь в состоянии стресса?
  - Как помогает вам муж / жена?
  - Что помогает вам расслабляться при стрессе?
  - Как вы заботитесь о себе, находясь в состоянии стресса?



## Социальную сеть поддержки семьи

### На что вы должны обратить внимание:

- Понимают и поощряют ли родители здоровое развитие ребенка?
- Могут ли родители реагировать и контролировать поведение своего ребенка?
- Могут ли родители понять и имеют ли родительские способности, в соответствии с возрастом, в своих ожиданиях, методах дисциплины, общения, защиты и надзора за ребенком?
- Отвечает ли ребенок положительно на стратегии родителей?
- Понимают и используют ли родители родительскую роль?
- Имеют ли родители надежные источники, где они могут получить информацию о развитии и воспитании ребенка при возникновении определенных проблемах и вопросов?
- Участвуют ли родители в дошкольных или школьных мероприятиях ребенка?
- Понимают ли родители конкретные потребности ребенка (особенно, когда у него есть особые потребности, связанные с развитием или поведением)?

### Вопросы, которые вы должны задать:

- Имеет ли родитель/опекун сформированные отношения взаимопомощи с людьми (друзья, родственники, соседи, религиозное общество, организации и т.д.)?
- Может ли родитель/опекун сделать ставку на социальную сеть, когда испытывает трудности, например, когда ему нужен транспорт, уход за ребенком или другие нужды?
- Родитель/опекун просит и принимает поддержку от других людей?
- Поддерживает ли родитель/опекун позитивные отношения с другими родителями детей того же возраста, что и их дети, с такими же проблемами или трудностями?
- Предоставляет ли родитель/опекун помощь/поддержку другим родителям/людям?
- Участвует ли родитель/опекун в общественной деятельности?
- Дополнительные вопросы, которые могут быть адресованы родителям / опекунам:
- Вы получаете помощь от друзей, родственников, членов сообщества, когда нуждаетесь?
- Участвуете/состоите ли вы в каких-либо общественных группах или организациях?
- К кому вы можете обратиться за советом или с кем вы можете просто поговорить? Как часто вы встречаетесь?
- Легко ли обратиться за поддержкой / помощью, когда вам это нужно?
- Кажется, ли вам трудным или проблематичным подружиться/дружить с кем-то? Если это сложно, в чем состоит трудность?
- Что помогает вам чувствовать себя в контакте/дружеских отношениях с другими людьми?



## Родительские способности по уходу и развитию ребенка

### На что вы должны обратить внимание:

- Родители понимают и поощряют здоровое развитие ребенка?
- Могут ли родители реагировать и контролировать поведение своего ребенка?
- Могут ли родители понять и имеют ли родительские способности, в соответствии с возрастом, в своих ожиданиях, методах дисциплины, общения, защиты и надзора за ребенком?
- Отвечает ли ребенок положительно на стратегии родителей?
- Понимают и используют ли родители родительскую роль?

- Имеют ли родители надежные источники, где они могут получить информацию о развитии и воспитании ребенка при возникновении определенных проблемах и вопросов?
- Участвуют ли родители в дошкольных или школьных мероприятиях ребенка?
- Понимают ли родители конкретные потребности ребенка (особенно, когда у него есть особые потребности, связанные с развитием или поведением)?

#### **Вопросы, которые вы должны задать:**

- Способствует ли родитель / опекун здоровому развитию ребенка?
- Может ли родитель / опекун контролировать поведение ребенка, всегда знает, где находится ребенок?
- Проявляет ли родитель/опекун адекватные родительские навыки, соответствуют ли его ожидания возрасту ребенка? Какие методы дисциплины используются? Знает, как общаться, защищать и контролировать ребенка?
- Отвечает ли ребенок положительно на действия родителя / опекуна?
- Имеются ли у родителя/опекуна надежные источники, где он может получить информацию о воспитании, развитии, уходе за ребенком, когда возникают определенные проблемы или вопросы?
- Участвует ли родитель/опекун в школьных мероприятиях, родительских группах?
- Понимает ли родитель/опекун специфические потребности ребенка (в развитии или поведении)?
- Дополнительные вопросы, которые могут быть адресованы родителям/опекунам:
- Считаете ли вы, что у вас достаточно возможностей и способностей для удовлетворения потребностей вашего ребенка?
- Что вам нравится в воспитании и уходе за ребенком? Что вам кажется трудным и сложным в этом процессе?
- Как вы научились воспитывать детей?
- Можете ли вы общаться открыто и с уважением со своим ребенком? Умеете ли вы слушать своего ребенка?
- Вы продолжаете учиться и постоянно узнавать новое о развитии и уходе за ребенком?
- Есть ли вещи, которые беспокоят вас по поводу развития или поведения вашего ребенка?
- Как вы думаете, достаточно ли времени уделяете своему ребенку?



## **Поиск своевременной необходимой поддержки**

#### **На что вы должны обратить внимание:**

- Открыт ли родитель к использованию услуг?
- Имел ли родитель положительный опыт работы с этими услугами в прошлом?
- Имеются ли у родителя особые барьеры (неграмотность, неспособность воспринимать информацию, отсутствие транспорта и т. д.), которые препятствовали бы доступу к услугам?
- Существуют ли какие-либо особенности личного поведения (пунктуальность, желание передавать личную информацию и т. д.), чтобы использовать услуги более эффективно?
- Пробует ли родитель защитить ребенка от стресса, вызванного конкретными потребностями семьи?

#### **Вопросы, которые вы должны задать:**

- Открыт ли родитель/опекун для обращения за помощью к услугам на уровне сообщества?
- Родители/опекуны имеют положительный опыт использования этих услуг в прошлом?



- Есть ли у родителя/опекуна особые препятствия (безграмотность, некомпетентность, неспособность воспринимать информацию, ограниченные возможности, отсутствие транспорта и т.д.), которые мешали бы доступу к общинным услугам?
- Есть ли у семьи доступ к медицинским услугам, если возникает необходимость?
- Прилагает ли родитель/опекун достаточно усилий, чтобы устроиться на работу (для тех, кто не работает)?
- Существуют ли личностные или поведенческие качества, которых родитель/опекун может и хочет улучшить, чтобы эффективнее использовать услуги (пунктуальность, готовность представить личную информацию и т. д.)?
- Вопросы, которые можно адресовать родителям / опекунам:
- Достаточно ли вы зарабатываете, чтобы обеспечить достойную жизнь вашей семье?
- Что вам нужно для того чтобы, оставаться в своем доме, сохранять работу, оплачивать счета за отопление, электричество, газ и т. д.?
- Известно ли вам об услугах / ресурсах, предоставляемых в вашем сообществе и, как получить к ним доступ?
- Что вы предпринимаете, чтобы решить проблему? Является ли это эффективно и полезно?
- Как влияет на вас решение этих проблем?



## Способность родителей / опекунов развивать эмоциональные и социальные навыки ребенка

### На что вы должны обратить внимание:

- Знают ли родители, как поощрять социально-эмоциональное развитие ребенка и как применять дисциплинарные стратегии в зависимости от возраста?
- Создают ли родители правильную среду, в которой ребенок чувствует себя в безопасности, чтобы выразить свои эмоции?
- Отвечают ли родители эмоциям ребенка?
- Моделируют ли родители эмпатию (выражают эмпатию)?
- Родители устанавливают четкие ожидания и ограничения (например, «В нашей семье никто не бьет другого»)?
- Родители разделяют эмоции от действий (например, «Иногда бывает естественным расстраиваться, но никогда не нужно причинять кому-либо боль если ты расстроен»)?
- Помогают ли родители и развивают социальные навыки, такие как приветствие и вознаграждение за добро?
- Создают ли родители возможности для детей учиться решать проблемы? («Как ты думаешь, что ты должен сделать, если тебя обзовет другой ребенок?»)

### Вопросы, которые вы должны задать:

- Знает ли родитель/опекун, как стимулировать социальное и эмоциональное развитие ребенка и как применять возрастные дисциплинарные методы?
- Создает ли родитель/опекун правильную среду, в которой ребенок чувствует себя в безопасности, выражая свои эмоции? Отвечает ли родитель / опекун на эмоции ребенка?
- Родитель/опекун выражает сочувствие?
- Устанавливает ли родитель/опекун четкие границы и пределы ожиданий, понятные ребенку в соответствующем возрасте? (например, «В нашей семье никто не обзывается плохими словами, и никто не дерется»)
- Разделяет или отличает родитель/опекун эмоции от действия (например, «Иногда бывает нормально расстраиваться, но никогда не нужно причинять кому-то боль, только потому, что ты расстроен»)?

- Стимулирует ли родитель/опекун социальные навыки, такие как приветствие и благодарность?
- Родитель/опекун учит ребенка решать проблемы («Как ты думаешь, что ты должен делать, если другой ребенок обзывает тебя плохим словом?»)?
- Дополнительные вопросы, которые могут быть адресованы родителям / опекунам:
- Каковы эмоциональные отношения между вами и вашим ребенком?
- Как вы выражаете любовь и привязанность к своему ребенку?
- Как вы помогаете ребенку выразить свои эмоции?
- В каких ситуациях сложно контролировать эмоции вашего ребенка?



## Действия для решения проблем семьи

### Безопасность ребенка

Если причины тревожности связаны с безопасностью ребенка в семейной среде, то может возникнуть необходимость: создать безопасные домашние условия для ребенка.

Специалист в сотрудничестве с многопрофильной группой может запланировать следующие действия для создания безопасной домашней среды:

- Обеспечить дополнительную поддержку семьи - денежную помощь на ремонт, покупку предметов первой необходимости, продовольственную помощь, помощь в поиске работы;
- В случае родительской некомпетентности дать советы, рекомендации для участия родителей в группе поддержки или в программе по развитию родительских навыков;
- В сотрудничестве с семейным врачом предпринять следующие шаги: поставить ребенка на учет и получить необходимое лечение; проводить первичные информационные и профилактические мероприятия по уходу за детьми, и т.д.;
- В сотрудничестве с педагогами обеспечить условия для посещения ребенком детского сада / школы, обеспечить регулярное выполнение домашней работы; обеспечить участие в учебной деятельности; проводить первичные информационные и профилактические мероприятия. Возлагать на родителей ответственность за регулярное посещение школы, за предоставление ребенку необходимой помощи и за выполнение домашнего задания;
- В сотрудничестве с инспектором полиции следить за социальным поведением родителей; проводить первичную информационно-профилактическую работу и т.д.

### Уважение к ребёнку

Если причина тревожности/беспокойства касается уважения к ребенку в школьной среде, установленная необходимость может заключаться в следующем: ребенок будет пользоваться уважением в различных социальных условиях, особенно в школьной среде.

Специалист в сотрудничестве с многопрофильной группой может запланировать следующие действия:

- Оказывать поддержку родителям/опекунам для повышения самооценки у ребенка: чаще хвалить и поощрять ребенка; развивать жизненные навыки, чтобы противостоять новым вызовам и преодолевать сложные ситуации, чтобы ребенок чувствовал, что его родители/опекуны и братья/сестры слушают и воспринимают его всерьез; уважают его частную жизнь и личное пространство; относятся к нему как к личности с правами, потребностями, ожиданиями и стремлениями и т.д.
- В случае родительской некомпетентности, давать советы и рекомендации, чтобы вовлечь родителя/опекуна в группу поддержки родителей или программу для развития родительских навыков по предотвращению жестокого обращения с детьми и домашнего насилия, и применения ненасильственных методов дисциплинирования ребенка и т.д.;
- В сотрудничестве с семейным врачом обеспечить участие и консультирование ребенка относительно предлагаемого ему ухода и лечения, и т.д.;

- В сотрудничестве с педагогами обеспечить предотвращение дискриминации в отношении ребенка, этикетирования со стороны коллег или взрослых в школе или в обществе по признаку возраста, пола, этнической принадлежности, вероисповедания, культуры, ограниченных возможностей здоровья, трудностей, места проживания или происхождения ребенка; предотвращение запугивания или преследования со стороны коллег в школе; оказывать поддержку педагогам, одноклассникам и т. д.

Для укрепления факторов защиты семьи специалист может использовать различные **стратегии**:

**СТРАТЕГИИ ПО РАЗВИТИЮ РОДИТЕЛЬСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ.** Применение положительной тактики работы, основанной на сильных сторонах семьи; Поддержка семьи как ключевого лица принимающего решения; Поддержка хороших конструктивных идей; Акцентирование внимания над работой с ИП в отношении самостоятельных действий семьи; Поощрение родителей/опекунов анализировать травмирующий опыт и восстановление, Оказание поддержки в активном разрешении проблем воспитания детей; Оказание поддержки в понимании социальных явлений, которые оказали негативное влияние на семейную ситуацию.

**СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ ПОДДЕРЖКИ СЕМЬИ.** помощь родителям/опекунам в поиске сторонников из членов их социальной сети поддержки и установление отношений с ними, развитие навыков взаимоотношений, поощрение расширения или консолидации социальной сети, как задача ИП, поощрение родителей/опекунов преодолеть барьеры в формировании здоровых социальных отношений, преодолении тревоги и депрессии.

**СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ РОДИТЕЛЬСКОГО ПОТЕНЦИАЛА ПО УХОДУ ЗА ДЕТЬМИ И ИХ РАЗВИТИЮ.** Своевременное направление родителей к использованию подходящих ресурсов, которые могут предоставить им соответствующую информационную поддержку (программы, семинары, литература), анализ и объяснение соответствующего поведения родителей. Объяснение важности ухода за детьми. Помощь в выявлении специалистов, к которым родители / опекуны могут обратиться, когда им нужна информация об уходе за ребенком.

**СТРАТЕГИИ ОКАЗАНИЯ СВОЕВРЕМЕННОЙ НЕОБХОДИМОЙ ПОДДЕРЖКИ.** Поощрение родителей/опекунов вовремя обращаться за помощью. Помощь в общении с социальными службами. Помощь в «ориентировании» в системе социальных служб (информация, справочные службы).

**СТРАТЕГИИ ПО УКРЕПЛЕНИЮ РОДИТЕЛЬСКИХ НАВЫКОВ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНЫХ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ НАВЫКОВ РЕБЕНКА.** Поддержка в понимании травмирующих событий в их собственной жизни и их отрицательное влияние на отношения родителей с ребенком. Развитие способностей родителей/опекунов к формированию социальных и эмоциональных навыков у ребенка. Поддержка в установлении связи между семьей и ресурсами, способствующие развитию социальных и эмоциональных навыков у ребенка (литература, родительские группы взаимопомощи, детские группы и т. д.), оказание поддержки родителям по вопросам привязанности, и поведения, ребенка.

Защитный фактор семьи	Родительская устойчивость
Констатированные факты	<p>Если показатель «Знает, как планировать и управлять семейным бюджетом» был отмечен «НЕТ», это означает, что родитель не имеет навыков управления семейным доходом.</p> <p>Необходимость: Информирование и поддержка в формировании навыков для планирования и управления семейным бюджетом.</p>
Действия, включенные в ИПП	<p>Специалист вместе с родителем/опекуном:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составляют список необходимых расходов и покупок на следующий месяц.</li> <li>2. Расставляют приоритеты в списке, то есть решают, что является первой необходимостью, что является второй необходимостью, какие закупки могут «подождать» и т. д.</li> <li>3. Делят доход так, чтобы выяснить, какие расходы из списка можно покрыть, и хватит ли денег.</li> <li>4. Решают, что можно исключить из списка, если не хватает денег, или на что можно потратить отложенные деньги.</li> <li>5. Родитель обязуется дополнить список всеми произведенными расходами в течение месяца.</li> <li>6. Обсуждение, как родитель будет соблюдать список и бюджетный план на следующий месяц.</li> <li>7. Устанавливается, что в конце месяца родитель проанализирует первоначальный список запланированных покупок и список расходов, сделанных за месяц.</li> </ol> <p>Вышеуказанные действия могут повторяться до тех пор, пока родитель не приобретет навыки планирования и управления семейным бюджетом.</p>
Защитный фактор семьи	Социальная сеть поддержки семьи
Констатированные факты	<p>Если родитель ответил «НЕТ» на показатель «Участие в мероприятиях, организованные в сообществе», это означает, что родитель не имеет возможности участвовать и взаимодействовать с сообществом или не знает о действиях, происходящих в сообществе.</p> <p>Необходимость: информирование и поддержка для участия в общественных мероприятиях</p>
Действия, включенные в ИПП	<p>Специалист вместе с родителем / опекуном:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планируют действия, для поощрения взаимодействий родителей/опекунов с другими членами сообщества.</li> <li>2. Вовлекает родителя/опекуна в общественные мероприятия (День семьи, День ребенка и т.д.).</li> </ol> <p>Поощряет родителя/ опекуна принять участие в конкурсе, организованном для родителей, детей, или вовлекает его процесс подготовки праздничных мероприятий.</p>

Защитный фактор семьи	Родительские навыки по развитию и уходу за детьми
Констатированные факты	<p>Если родитель отметил «НЕТ» показатель «Знает и понимает потребности ребенка в развитии и поведении» - это означает, что он не знает и не понимает потребностей ребенка в развитии.</p> <p>Необходимость: Информирование о потребностях развития ребенка</p>
Действия, включенные в ИПП	<p>Специалист вместе с родителем / опекуном:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определяют пробелы в родительских знаниях о развитии и поведении ребенка.</li> <li>2. Определяет источники информации, которые могут быть рекомендованы родителям (печатные информационные материалы).</li> <li>3. Обеспечивает общение с педагогами, которые могут предоставить необходимую информацию и советы.</li> <li>4. Обсуждается с родителями/опекунами вопросы воспитания детей (в пределах компетенции) и т. д.</li> </ol>
Защитный фактор семьи	Своевременная необходимая поддержка
Констатированные факты	<p>Если показатель «... нужна помощь в получении доступа к услугам», родитель ответил «НЕТ», это означает, что он не понимает потребностей ребенка и семьи и не знает, к кому обратиться за поддержкой.</p> <p>Необходимость: Поддержка в понимании потребностей ребенка и необходимая помощь.</p>
Действия, включенные в ИПП	<p>Социальный ассистент вместе с родителем / опекуном:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осознание причин незнания и непонимания потребностей ребенка и семьи (безграмотность, снижение способности воспринимать и понимать информацию и т.д.).</li> <li>2. Определение потребностей ребенка и семьи. Помощь родителю / опекуну понять эти потребности.</li> <li>3. Обсуждение возможных препятствий в доступе к необходимым услугам, исключение личного фактора, если какой-либо специалист из сообщества не позволяет родителю участвовать в определенных мероприятиях.</li> <li>4. Определите тип поддержки, услуг, необходимых для удовлетворения потребностей ребенка и семьи.</li> <li>5. При необходимости к этому процессу также привлекаются другие специалисты из сообщества: учителя, медицинские работники и т.д.</li> <li>6. Помогите родителям получить доступ к необходимым услугам. и так далее.</li> </ol>

Защитный фактор семьи	Способность родителей / опекунов развивать эмоциональные и социальные навыки ребенка
Констатируемые факты	Если показатель «призывает ребенка выражать свое личное мнение и вовлекает его в процесс принятия повседневных решений», отмечен «НЕТ», это означает, что у него нет навыков взаимодействия с ребенком. Необходимость: поддержка в запросе мнения ребенка о ситуациях, которые его волнуют.
Действия, включенные в ИПП	Социальный ассистент с родителем / опекуном: 1. Анализируют различные ситуации взаимодействия между родителями и детьми и их последствия. 2. Объясняет важность выслушивания мнения ребенка и его участия в семейных мероприятиях и событиях. 3. Разрабатываются новые способы общения с ребенком в разных повседневных ситуациях



## Барьеры в работе с семьей

В работе с семьей специалист должен помнить о барьерах, которые могут возникнуть:

- Психологические барьеры: тревожность, страх, желание все оставить как есть и ничего не менять.
- Межличностные барьеры: негативное влияние других и боязнь.
- Само восприятие клиентом изменений может быть тоже барьером.

Примеры:

1. Если изменения добровольны - меньше сопротивления и позитивное отношение к изменениям.
2. Если чувствует, что его вынудили к изменениям, он может сопротивляться и испытывать злость к изменениям.
3. Если человек связывает изменения с какой-либо угрозой (для его самоуважения, репутации и т.д.), он может сопротивляться.
4. Если изменения кажутся избыточными (слишком много) человек может стать неспособным предпринимать какие-либо действия.
5. В этом случае может помочь разделение больших изменений на более мелкие, управляемые части.
6. Большинство изменений связано с потерями (пр., теряют привычный образ жизни, даже если был дискомфорт и проблемы; практические и финансовые потери (при разводе); излечение от алкоголизма требует изменений в выборе друзей, посещаемых местах, занятий. Все это ведет к потерям.

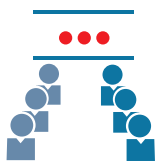


## Стратегии вовлечения семьи в процесс разработки плана работы со случаем

1. Определите сильные стороны клиента, чтобы привлечь семью к сотрудничеству и предложить путь к долгосрочным изменениям. Хвалите клиента, когда можете: за привязанность к детям, за его стремление к улучшению, за его умение «свести концы с концами» при минимальном доходе.
2. Управляйте сопротивлением: вскрывая, поддерживая, изучая, проверяя уровень сопротивляемости клиента в ходе интервью.
3. Учитывайте опыт клиента: побуждайте семью поделиться своим пониманием проблем и сил/возможностей которыми они обладают.



4. Четко определите ожидания, роли и ответственность, чтобы прояснить роль ведомства/услуги, помощь, которую они могут оказать и снизить беспокойство семьи относительно общения с СР.
5. Проявляйте эмпатию, уважение и понимание клиента.
6. Измените стереотипы восприятия: «бедный – ленивый». Возникает понимание многообразия историй, обстоятельств и потенциала для улучшения.



## Что такое социальное сопровождение

Объясните что подразумевается под «социальным сопровождение» семьи. Каковы задачи социального сопровождения семей и детей в ТЖС?



## Сопровождение семьи

Сопровождение осуществляется на основании индивидуального плана помощи, разработанного при участии междисциплинарной команды, представляющей собой группу специалистов в различных областях, которые принадлежат к сети услуг, адресованных детям, семьям, находящимся в затруднительном положении, взрослым лицам. Они сотрудничают в целях разрешения затруднительных ситуаций. Членами междисциплинарной команды могут быть: врач (медицинская сестра/медицинский брат), психолог, полицейский, педагог, представители НПО. Каждый член команды одновременно является и представителем какой-либо службы; таким образом, функционирование междисциплинарной команды подразумевает вмешательство на межотраслевом уровне. Межотраслевое координирование в рамках сети социальных услуг направлено на получение важной информации о ресурсах и потребностях бенефициария и его окружения.

Несмотря на то, что точные сроки вмешательства не устанавливаются, необходимо стараться не выработать у бенефициария зависимость от социальных услуг.

В процессе вмешательства социальный ассистент должен наблюдать за мероприятиями, проводимыми по данному делу. Наблюдение – это процесс постоянной проверки успехов в плане внедрения индивидуального плана помощи, необходимый для прослеживания эволюции дела. Оно очень важно при изменении способа вмешательства и типа работы с делом бенефициария в случае, если в его положении не отмечается изменений в лучшую сторону, а также для повышения уровня качества услуг и оказываемого ими эффекта. Официальное наблюдение за успехами бенефициария осуществляется в рамках заседаний по пересмотру дела.

### МОНИТОРИНГ

Мониторинг выполнения ИП включает в себя проверку того, что семья и ребенок получают адекватные услуги и что предоставляемая поддержка удовлетворяет выявленные потребности. В то же время проверяется, положительно ли прогрессирует, их положение, в соответствии с ИП, улучшается или, наоборот, ухудшается положение семьи. Мониторинг проводится регулярно в ходе индивидуальной работы, чтобы проверить, были ли запланированные действия выполнены, а услуги предоставлены, и привели ли они к удовлетворению потребностей детей и консолидации их семей.

Примеры действий по контролю над выполнением плана включают следующее: проверка того, получил ли ребенок необходимое медицинское обслуживание, если ребенок был зачислен в школу и посещает ее, каким образом беседы / работа с родителями повлияли на их поведение и отношение к ребенку, улучшились ли отношения ребенка с родителями и т.д.

В то же время контроль над реализацией необходим для того, чтобы помочь менеджеру случая выявлять любые изменения в ситуации или семейных обстоятельствах ребенка, которые могут потребовать пересмотра и изменения ИП. В рамках мониторинга важно также учитывать возникновение новых факторов риска или повышение уровня риска выявленных в прошлом. Это может потребовать новых срочных действий, которые будут включены в ИП.

Мониторинг начинается с момента регистрации случая ребенка и первоначального вмешательства (которое предназначено для удовлетворения насущных потребностей ребенка) до закрытия дела ребенка. Частота посещений и рабочих встреч по мониторингу, а также тип действий по мониторингу будут зависеть от ситуации с ребенком, его конкретных потребностей и уровня выявленного риска, а также от прогресса и улучшения его ситуации. Например, если ребенка помещают в альтернативную службу семейного типа на определенный период времени, регулярные телефонные звонки могут иметь большое значение для проверки безопасности и благополучия приемного ребенка.

#### Виды действий по мониторингу реализации ИП:

1. Беседы с ребенком и с родителями/опекунами.
2. Посещения на дому по расписанию: как правило, являются частью ИП для предоставления услуг / непосредственной поддержки и мониторинга. Важно определить приоритеты цели визита и понять, как этот визит будет использоваться для оказания необходимой поддержки ребенку и семье. Последствия посещения на дому должны быть приняты во внимание, чтобы гарантировать, что ребенок / семья не подвергнутся насилию / травме (например, путем предупреждения членов расширенной семьи, соседей).
3. Посещения на дому без договоренности и предупреждения: могут быть особенно важны для отслеживания семейной ситуации, а также в тех случаях, когда обстановка в семье нестабильна / напряжена / непредсказуема или уровень ухода является неудовлетворительным. Кроме того, эти посещения могут предоставить лучшую возможность наблюдать за ребенком или побеседовать с ребенком индивидуально, если родители / опекуны ранее отказались от собеседования.
4. Телефонные звонки могут потребоваться, в частности, на начальных этапах размещения детей, что может быть полезно для детей, которые живут в изолированных или отдаленных районах.
5. Подтверждение от поставщиков услуг, что ребенок получил доступ к запланированному обслуживанию и получает необходимую помощь.
6. Неформальный мониторинг со стороны сообщества, например, связь с учителем ребенка, если учитель участвует в поддержке ребенка в рамках ИП.

#### КРИТЕРИИ ЗАКРЫТИЯ СЛУЧАЯ

Процедура закрытия случая является достаточно важной при планировании работы с семьей/ребенком. Для эффективной работы нам необходимо иметь четкие критерии для закрытия случая, которые помогут нам понять, достигли ли мы целей в реализации индивидуального плана. Подробное обсуждение во время этого процесса поможет структурировать процесс закрытия случая и облегчит принятие решения по нему. С этой целью можно использовать следующие вопросы:

1. Определены ли критерии для закрытия случая?
2. Достигнуты ли цели, определенные в плане?
3. Какие цели достигнуты?
4. Стабильны ли изменения?
5. Может ли семья в дальнейшем самостоятельно справляться с ситуацией?
6. Существует ли поддерживающее социальное окружение семьи/ребенка?
7. Выражает ли семья потребность в помощи?

Решение о закрытии дела семьи с детьми должно базироваться на успехах в следующих областях:

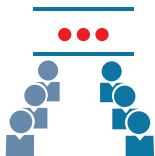
- вступление бенефициария и его семьи в период относительной стабильности;
- Удовлетворение фундаментальных потребностей бенефициария;
- Формирование у ребенка чувства уверенности в себе и самоуважения в рамках семьи/коммуны;
- Более глубокое понимание родителями потребностей ребенка/детей;
- Консолидация родительских способностей;
- Улучшение внутрисемейных отношений;
- Осознание родителями своих обязанностей в отношении ребенка.

Решение о закрытии дела взрослого человека должно исходить из следующих критериев:

- способность лица самостоятельно ухаживать за собой и степень его самостоятельности;
- возможность выделения личного ассистента;
- социальная интеграция;
- стабильные отношения бенефициария с членами его семьи.

#### Процедура закрытия случая:

- I. Подведение итогов вместе с семьей;
- II. Положительная обратная связь — семья проделала большую работу, перечисление достижений семьи в целом и каждого члена в отдельности;
- III. Следующий шаг семьи в целом и каждого члена семьи в отдельности;
- IV. Возможность обращаться за помощью в последующем;
- V. Обговорить существующие системы поддержки семьи (где и в каких случаях можно получить помощь, поддержку).



## Критерии закрытия случая

### Цель:

научить определять критерии закрытия случая.



### Ситуации для работы:

1. Татьяна употребляет наркотики и имеет долг продавцу наркотиков. Он предложил ей расплатиться сексуальными отношениями с ним и его друзьями. Она согласилась чтобы они приходили к ней домой после того как дети идут спать (дети 2 и 5 лет).
2. Оля (11 лет) имеет проблемы в обучении. Она не хочет идти домой, потому что отец говорит, что она глупая и домашние смеются над ней.
3. Наташа (15 лет) беременна и не хочет сказать, кто отец ребенка и настаивает, что рассталась с ним.
4. Николай (6 лет) со сломанной рукой второй раз попадает к врачу за последние 6 месяцев (раньше имел перелом пальцев руки). Он говорит что спотыкнулся. Милиция получила несколько сообщений от соседей, которые слышали крики из дома. Когда милиция приходила, детей не было дома.

**Инструкция обучающимся:** каждая группа получает по ситуации, с которой будет работать. Определите критерии закрытия случая. Сформулируйте вопросы, на которые необходимо ответить при закрытии случая.

### Обсуждение:

1. Что было сложного в работе?
2. В какой степени вы участвуете в принятии решений по закрытию случая?



# ТЕМА 8.

## ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И ПРЕОДОЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ



**Цель занятия:** совершенствовать навыки саморегуляции.

### Задачи:

1. Расширить знания о природе профессионального выгорания.
2. Научится оценивать уровень стресса.
3. Отработать навыки управления своим состоянием.

### Содержание:

- Понятие «профессионального выгорания».
- Причины профессионального выгорания.
- Компоненты профессионального выгорания.
- Предупреждение и преодоление профессионального выгорания.

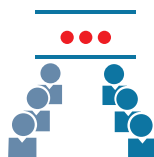


## Профессиональное выгорание и его причины

**Профессиональное выгорание** – это состояние, развивающееся на фоне хронического стресса и ведущее к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека.

В качестве стрессоров – факторов, вызывающих состояние стресса, – выступают различные ситуации, события, условия, которые можно систематизировать по четырём основным группам:

- I. **Производственные факторы** – касаются условий труда и организации рабочего места (например, необходимость часть времени находиться не в помещении).
- II. **Структурные факторы** – касаются организации профессиональной деятельности (например, наличие нескольких руководителей с разными требованиями).
- III. **Факторы, связанные с содержанием профессии** – касаются особенностей самой работы (например, социальная ответственность за последствия действия).
- IV. **Личностные факторы** – касаются особенностей личности работающего человека (например, завышенные требования к себе).



## Критерии закрытия случая

Обсудите в группе и запишите как можно больше причин (факторов), относящихся к вашей работе, которые вызывают отрицательные эмоции, стресс, переживания, существенно усложняют вашу работу.

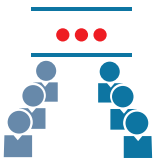


## Компоненты профессионального выгорания

**Эмоциональное истощение** – ощущается как эмоциональное перенапряжение, опустошенность, исчерпанность собственных ресурсов. Человек не может отдаваться работе как прежде, чувствует приглушенность, притупленность собственных эмоций, возможны эмоциональные срывы.

**Деперсонализация** – тенденция развития негативного, бездушного, циничного, отношения к рабочим ситуациям. Возрастает обезличенность и формальность контактов. Начинают проявляться негативные установки по отношению к людям, коллегам, рабочим ситуациям. Это может происходить в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуациях.

**Обесценивание достижений** – снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления и чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличие к работе.



## Ресурсы

Обсудите в группе и запишите в два столбика как можно больше способов, техник, упражнений, рекомендаций:

- которые помогают предотвратить развитие профессионального выгорания (левый столбик);
- которые помогают справиться с уже появившемся профессиональным выгоранием (правый столбик).



## Что ждёт меня впереди?

Для профилактики профессионального выгорания очень важно соблюдать баланс между работой и домом и уметь переключаться. Для этого можно использовать следующую технику.

По пути на работу подумайте о шести приятных вещах, которые ждут вас на работе. А уходя с работы, продумайте шесть приятных вещей, которые ждут вас дома. Выполняйте это упражнение каждый раз, когда чувствуете, что вы теряете мотивацию и желание работать, а также когда вам сложно отвлечься от рабочих проблем.



## Мои ресурсы

У каждого из нас есть свои ресурсы, чтобы справиться со сложными ситуациями на работе. Очень важно напоминать себе и о них, а также уметь искать новые ресурсы. Форма ниже поможет это сделать.

Пять занятий/вещей, которые заряжают меня энергией или позволяют отдохнуть:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Пять способов порадовать себя:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Люди, которые могут меня поддержать:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Чем я горжусь (мои достижения в личном и профессиональном плане):

---

---

---

---

Похвалите себя ☺!

---

---

---

---



## Антистрессовая релаксация

Рекомендована Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ)

**Цель:** снятие психоэмоционального напряжения.

**Инструкция:**

1. Лягте (в крайнем случае – присядьте) поудобнее в тихом, слабо освещенном помещении. Одежда не должна стеснять ваших движений.
2. Закрыв глаза, дышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на 10 секунд держите дыхание. Выдыхайте не торопясь, следите за расслаблением и мысленно говорите себе: «Вдох и выдох – как прилив и отлив». Повторите эту процедуру 5-6 раз. Затем отдохните около 20 секунд.
3. Теперь расслабьтесь, отрешитесь от всего, ни о чем не думайте.
4. Попробуйте, как можно конкретнее представить себе ощущение расслабленности, пронизывающее вас от пальцев ног через икры, бедра, туловище до головы. Попробуйте про себя: «Я успокаиваюсь, мне приятно, меня ничто не тревожит».
5. Представьте себе, что ощущение расслабленности проникает во все части вашего тела. Вы чувствуете, как напряжение покидает вас, чувствуете что расслаблены ваши плечи, шея, лицевые мускулы (рот может быть приоткрыт). Лежите спокойно, как тряпичная кукла, наслаждайтесь испытываемым ощущением секунд 30.
6. Сосчитайте до 10, мысленно говоря себе, что с каждой последующей цифрой ваши мышцы более расслабляются. Теперь ваши мышцы более расслабляются. Теперь ваша единственная забота – насладиться состоянием расслабленности.
7. Наступает «пробуждение». Сосчитайте до 20. Говорите себе: «Когда я досчитаю до 20, мои глаза откроются, и я буду чувствовать себя бодрым, При этом я осознаю, что ощущение напряжения исчезло».

Это упражнение рекомендуется выполнять 2–3 раза неделю. Поначалу оно занимает около четверти часа, но при достаточном овладении им расслабление достигается быстрее.





## Чек лист «Признаки профессионального стресса»

Прочитайте перечисленные ниже признаки профессионального стресса. В столбце справа поставьте галочку напротив тех из них, которые вы замечаете за собой в последнее время.

Признаки	
Чувство постоянной, не проходящей усталости	
Слабость, снижение активности и энергии	
Частые беспричинные головные боли	
Постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта	
Резкая потеря или резкое увеличение веса	
Полная или частичная бессонница	
Заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня	
Повышенная раздражительность	
Безразличие по отношению к работе	
Беспричинное переживание стыда, вины, подозрительности	
Чувство беспокойства или страха	
Негативная установка относительно профессиональных перспектив	
Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее	
Ощущение эмоционального и физического истощения	
Частные опоздания или слишком ранние приходы на работу, встречи	
Постоянное откладывание дел на потом	
Застревание на мелких деталях вместо выполнения приоритетных задач	
Чувство бесполезности, неверие в улучшения, безразличие к результатам	
Забывчивость относительно встреч или дел, которые нужно решить	
Постоянное обдумывание одних и тех идей, прокручивание мыслей	

- Подсчитайте количество баллов и оцените свой уровень профессионального стресса:
1. Низкий – 0–5 балла.
  2. Средний – 6–12 баллов.
  3. Высокий – 13 и более баллов.