

ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ДЕТСТВА

**Планирование  
в семейно-  
ориентированной  
социальной работе**

**МОДУЛЬ V**

Международный детский фонд (ChildFund International) – международное агентство развития, оказывающее помощь более 15 миллионам детей в 31 стране мира.

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь (деле Представительство) работает с 1993 года, реализуя программы и проекты, направленные на создание условий для полноценного эмоционального, физического и социального развития ребенка в семье и социуме. Программы и проекты Представительства основаны на активном использовании передовых **инноваций** в области социальной работы, **развитии** инициатив местных сообществ и поддержке межсекторного **партнерства** ради улучшения условий жизни детей и семей.

Представительство проводит цикл обучающих мероприятий по курсу «Семейно-ориентированный подход в системе защиты детства» с целью укрепления потенциала межведомственной команды специалистов в работе со случаями жестокого обращения с детьми и неудовлетворения их основных жизненных потребностей.

Программа «Семейно-ориентированный подход в системе защиты детства» состоит из 7 взаимосвязанных модулей и направлена на изучение основных принципов и ценностей социальной работы по защите детства, на развитие умений и навыков проведения социального расследования, планирования работы со случаем, организации воссоединения ребенка с биологической семьей, подготовки к размещению в приемную семью.

Программа основана на социально-экологической теории, теории привязанностей и теории обеспечения постоянства. Предлагаемая программа рассчитана на 80 часов, адаптирована к национальной законодательной базе в области защиты детства, практико-ориентирована (имеется 3 практических лабораторных занятия) и поддержана методическими материалами для тренера/участников, оснащена видео материалами и слайдовыми презентациями.

# ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕМЕЙНО-ОРИЕНТИРОВАННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

## РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ

Продолжительность – 30 минут

Цели

- Участники и преподаватель представятся друг другу
- Участники определяют свои образовательные потребности

Необходимые материалы Откидные листы, оборудование для электронной презентации (Power Point)

Раздаточные материалы №1 Слайды электронной презентации

Раздаточные материалы №2 Программа и цели

Раздаточные материалы №3 Компетенции

Методология, используемая преподавателем Обсуждение в малых группах, обсуждение в большой группе

Примечания для тренера

Преподаватель приветствует участников, читает вводную часть и решает все организационные вопросы. Преподаватель раздает материалы №1, №2 и №3 и спрашивает у участников, *Имеют ли они опыт составления плана работы со случаем.*

Затем преподаватель делит участников на группы. Одна или более групп должна полностью состоять из работников, принимающих сигнал о случаях жестокого и пренебрежения нуждами детей, и одна или более групп – из специалистов по текущей реабилитационной работе с семьей или из специалистов по отбору замещающих семей. Каждая из групп должна обсудить следующее:

- *Почему обучение по планированию работы со случаем важно для вас и для выполнения ваших непосредственных рабочих обязанностей?*

- *В чем конкретно заключается ваша роль в процессе планирования работы со случаем?*

- *Каковы ваши потребности в получении знаний в ходе этого занятия?*

Участники должны написать свои потребности (ожидания) на откидных листах. Преподаватель попросит каждую группу доложить результаты обсуждения и проверить их ожидания, как они записаны на откидных листах.

Содержание для обсуждения

Планирование работы со случаем и вовлечение семей в процесс планирования является составной частью услуг по защите детей. Все социальные работники должны понимать цель планирования работы со случаем и методы вовлечение семей в планирование работы со случаем.

Работники, принимающие сигнал о случаях жестокого обращения и пренебрежения нуждами детей, должны знать о том, какие услуги могут получить семьи от службы, в которую будут переадресован данный случай. Планирование работы со случаем является составной частью этих процессов. Планирование работы со случаем, если оно проведено правильно, помогает социальному работнику и семье продвигаться на пути к достижению безопасности детей.

## **РАЗДЕЛ II. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНА «ПЛАНИРОВАНИЕ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ»**

Продолжительность 1,5 часа

Цели

- Участники должны понимать важность планирования в области защиты детей
- Участники должны понимать преимущества планирования и обязанности, которые оно несет
- Участники смогут определить, перечислить в правильном порядке шаги эффективного планирования

Необходимые материалы Откидные листы, презентация PowerPoint

Методика преподавания Лекция, обсуждение в общей группе

### **А. Планирование в сравнении с реагированием.**

Преподаватель начинает обсуждение с напоминания участникам о том, что все мы занимаемся планированием каждый день.

Временами планирование выполняется настолько автоматически, что происходит интуитивно. Например, каждое утро, когда мы слушаем прогноз погоды, решая, что надеть – мы планируем. Однако, выбор одежды, чтобы не промокнуть под дождем – это прямолинейный процесс, направленный на то, чтобы решить достаточно простую задачу.

Планирование и решение сложных проблем в целом не так просто. Нам необходимо воспользоваться формализованной и четко разработанной технологией, если мы хотим эффективно решить нашу проблему. Без четко сформулированного плана, действия часто оказываются случайными, плохо скоординированными, непродуктивными и мы можем потратить значительные ресурсы и усилия, так и не получив желаемого результата.

В сфере защиты детства, тщательное планирование необходимо. Работники сферы защиты детства оказывают помощь семьям в очень сложных ситуациях, с многочисленными и взаимосвязанными проблемами, часто стремясь достигнуть сразу нескольких результатов. Если мы не вмешаемся быстро, детям и их семьям может быть нанесен серьезный вред. С другой стороны, если мы не вмешаемся правильно, наше вмешательство может принести больше вреда, чем пользы. Таким образом, стремление к тщательному планированию является правилом хорошей работы по защите детства.

Планирование работы со случаем является первичным методом, позволяющим обеспечить решение системных задач защиты детства в отношении каждой семьи, вовлеченной в работу службы, а именно:

- Обеспечение безопасности детей
- Укрепление возможности семей обеспечить безопасный уход за их детьми
- Обеспечение минимально ограничивающей, максимально схожей с домашней замещающей заботы
- Возврат детей в их семьи настолько быстро, насколько это возможно
- Если это необходимо, обеспечение безопасного, стабильного дома, настолько быстро, насколько это возможно

Планирование работы со случаем – это использование социальным работником технологии планирования в процессе помощи детям и семьям. К сожалению, поскольку термин «план работы со случаем» часто используется для подготовки письменных документов, призванных обеспечить правовую и финансовую основу работы, собственно процесс планирования часто оказывается утерянным. Многие социальные работники никогда не обучались комплексной технологии планирования работы со случаем и в результате их усилия оказываются случайными, плохо направленными, плохо скоординированными, возможно непродуктивными и могут привести к растрачиванию значительных усилий и ресурсов, так и не приводя к желаемому результату.

**Планирование – это когнитивный процесс, в ходе которого действие предваряется тщательным продумыванием наилучших способов достижения цели или решения проблемы.**

Эффективное планирование требует целого ряда шагов, выстроенных в определенном порядке.

**Реагирование – это ответ на ситуацию без ее оценки или продумывания до начала действий. Стимул для этого может быть внешний или внутренний. Реагирование часто может включать в себя эмоциональную составляющую действующего лица.**

• Реагирование может быть проиллюстрировано движением теннисного мяча. Направление, в котором летит мяч **полностью определяется внешними силами** – игроком и его ракеткой. Мяч не выбирает своего направления.

• Когда кто-то реагирует, **его действия часто определяются потребностями других людей или систем.** В охране детства эти «другие» могут включать в себя клиентов, суд, других специалистов, вовлеченных в работу со случаем, супервизоров и персонал учреждения. Люди, которые реагируют, часто чувствуют себя «отскакивающими от стенок», как теннисный мячик. Они редко ощущают свой собственный контроль над ходом дел.

Участники могут отметить, что в сфере охраны детства быстрое реагирование может быть необходимо, чтобы предотвратить нанесение вреда детям. Тренер должен указать на то, что **планирование вовсе не всегда занимает много времени.** Если у нас достаточно надежной информации, чтобы понять, что ребенок находится в опасности, мы должны спланировать немедленные действия, чтобы

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь обеспечить безопасность ребенка – «план обеспечения безопасности». Планирование обеспечения безопасности – это кратковременный план, быстрый ответ, основанный на моментальном планировании. Это полностью отличается от «реагирования», при котором социальный работник может принять решение об изъятии ребенка из дома, основываясь на неправильной информации. Если обстоятельства тщательно оценены до того, как предпринимаются какие-либо действия, это и есть планирование.

## **В. Подход по принципу «списка дел» в планировании работы со случаем**

### Цель данного упражнения

Цель данного упражнения – дать участникам возможность понять, насколько важна всеобъемлющая и полная информации в процессе планирования работы со случаем и как отсутствие такой информации может породить проблемы.

### Указания для преподавателя

Преподаватель должен предложить группе рассмотреть ситуацию, в которой ребенок подвергся серьезному насилию со стороны родителей в ходе наказания за неправильное обращение с туалетом. Преподаватель должен попросить группу предложить возможные решения, для того чтобы избежать дальнейшего плохого обращения с ребенком в этой семье. Скорее всего, группа придет к следующему:

Занятия по управлению гневом

Занятия для родителей

Консультирование психолога для матери

Родительское наставничество для матери

Ребенок должен посещать группу дневного пребывания

Ребенок должен быть помещен в замещающую семью или передан бабушке

Преподаватель должен предложить некоторые «провокационные» идеи, типа: «Социальные работники могли бы поселиться в семье, чтобы обеспечить обслуживание на дому и отслеживать ситуацию в семье».

Затем преподаватель должен попросить группу определить, какие решения они использовали бы. Для каждого из решений преподаватель должен предложить причину, почему это не работает. Например, мать настолько стеснительна, что она не может посещать занятия для родителей, или – проблема не в том, что мать не знает, как обращаться с ребенком – она просто теряет терпение.

Далее преподаватель должен позаботиться о том, чтобы следующие пункты были охвачены в ходе дискуссии в большой группе:

- Участники выбирали стратегии вмешательства, основываясь на преимуществах каждой стратегии, и отбрасывали варианты вмешательства, которые неосуществимы. Такой подход, скорее всего, приведет к разработке планов, которые не будут «подогнаны» под данную семью и, что еще хуже, могут просто не затронуть те факторы, которые порождают плохое обращение с ребенком

- Вместо этого социальные работники должны выбрать решения, которые нацелены на факторы, порождающие плохое обращение с тем, чтобы снизить риск дальнейшего такого обращения. Более того, план работы со случаем должен мобилизовать и выстроить вокруг семьи и местного сообщества специфические ресурсы и возможности. Разрабатывая решения, которые приспособлены к ситуации в данной семье, работник имеет больше шансов получить в результате изменения, которые помогут семье снизить дальнейшие риски и будут способствовать поддержанию ситуации в будущем.

- Все это может делаться при условии, что наше вмешательство является семейно-ориентированным, учитывающим культурные особенности и обеспечивающим постоянство для ребенка

- В модели работы со случаем процесс планирования должен осуществляться совместно социальным работником и семьей, и может также включать других поставщиков услуг. Хотя в ряде случаев это бывает невозможным, всегда следует к этому стремиться. Это поможет убедиться в том, что все виды вмешательства своевременны, хорошо скоординированы и взаимно интегрированы.

### **С. Шаги в процессе планирования работы со случаем**

Чтобы процесс планирования был эффективным, все этапы в нем должны быть выстроены в правильном порядке. Этот порядок состоит в следующем:

1) *Выявите проблему:* Причина, по которой данный случай нуждается в услуге, видимая потребность, проблема или поведение, которое предполагает риск плохого обращения с ребенком.

2) *Вовлеките семью в плодотворное партнерство:* Обоюдная оценка проблем, ставших причиной данного случая и разработка плана работы.

3) *Оцените природу данной проблемы:* Определите, что стало причиной возникновения проблемы и оцените возможности и ресурсы данной семьи для ее решения.

4) *Сформулируйте цели и задачи:* Четко определите и опишите желаемые результаты вмешательства, которые должны основываться на оценке ситуации.

5) *Определите действия, которые необходимы для достижения поставленных целей и решения задач:* Определите действия по вмешательству, распределение ответственности между службой, членами семьи и другими поставщиками услуг. Установите реалистичные временные рамки для завершения работы.

6) *Проанализируйте случай* и определите, были ли действия успешными для достижения желаемого результата.

### **D. Цель письменного плана работы со случаем**

Письменный план работы со случаем является официальным документом в процессе планирования работы со случаем, который готовится социальным работником и семьей.

- Письменный план является свидетельством того, что социальный работник и семья понимают содержание плана и согласны с ним. После подписания всеми сторонами письменный план работы со случаем становится **рабочим контрактом**. Социальный работник должен часто и на регулярной основе вместе с семьей проверять, насколько требования этого плана выполняются.

- План работы со случаем проверяется с точки зрения **соответствия всех предпринимаемых действий** тому, как это было запланировано. Каждая участвующая сторона должна получить копию плана, для того, чтобы сверять свои действия с тем, что ей предписано планом.

- Написанный план является **документом, свидетельствующим о том, что были запланированы обоснованные действия**, направленные на предотвращение изъятия ребенка из семьи, возвращение ребенка в семью или на поиск как можно более быстрого альтернативного помещения в семью. Записи по работе со случаем являются документом, свидетельствующим, что специалисты обеспечили предоставление тех услуг, которые были предусмотрены планом работы со случаем.

- **Письменный документ помогает социальному работнику структурировать свои мысли относительно планирования.** Составление плана в соответствии со стандартной формой помогает социальному работнику тщательно проработать каждый шаг в процессе планирования и соблюсти последовательность шагов. Письменное оформление плана может стать инструментом самоконтроля для социального работника.

- **Письменный план является основой для анализа и мониторинга случая.** Хорошо сформулированный план работы помогает оценить прогресс по данному случаю не полагаясь на информацию, устно передаваемую социальными работниками, сопровождающими семью. Это значительно экономит время персонала. Предварительное изучение письменного плана работы также экономит время участников в ходе обязательных встреч по рассмотрению случая.

- **План работы со случаем** – это инструмент взаимодействия с другими учреждениями и специалистами. Когда семья получает услуги от нескольких поставщиков, план работы должен быть составлен совместно основными поставщиками, включая замещающих воспитателей и персонал по уходу на новом месте, когда имеет место помещение в замещающую семью. Все стороны, вовлеченные в работу с семьей должны иметь наиболее свежие копии плана работы, в качестве руководства по предоставлению услуг. План работы может обеспечить координацию деятельности и помочь избежать разрыва в услугах, дублирование усилий или взаимонепонимания относительно ролей и ответственности поставщиков услуг.

- **Социальные работники не должны пытаться подготовить письменный план работы со случаем, без первоначальной тщательной разработки процесса планирования.** Письменный план работы, подготовленный без тщательной оценки ситуации в семье и правильного планирования часто невразумителен по содержанию и определенные в нем цели, задачи и действия часто не соответствуют потребностям семьи. Если план работы со случаем не подготовлен

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь надлежащим образом, письменный план не сможет служить ни одной из целей, перечисленных выше.

## **Е. Постоянство в планировании в сфере защиты детства**

### Заметки для преподавателя

Термин «план работы со случаем» обычно употребляется в двух значениях:

1. это письменный документ, в котором перечисляются цели, задачи и мероприятия
2. это процесс планирования услуг и вмешательства совместно с членами семьи, чтобы направлять работу с семьями.

Предметом данного обсуждения является демонстрация того, что процесс планирования одинаков, не зависимо от того, какой тип планирования производится. Однако ожидаемый результат, действия, которые должны производиться для его достижения и критерии для оценки того, насколько эти результаты достигаются, отражаются в письменном плане. По сути, различные типы планирования являются предметом планирования работы со случаем.

Участники часто путают концепцию процесса планирования работы со случаем с письменным планом работы. Эта путаница усугубляется тем фактом, что некоторые этапы процесса планирования находятся в соответствии с установленными формами, а некоторые – нет.

### Содержание обсуждения.

Планирование – это процесс, а не одноразовое событие. Планирование применяется на разных стадиях вмешательства социальных служб и цель разных типов планирования состоит в том, чтобы определить тип действий, необходимых для достижения главных целей системы защиты детей - постоянства и безопасности. Все виды планирования влекут за собой одинаковую последовательность действий, которая была описана ранее. По мере того, как социальный работник получает больше информации о семье или по мере того, как в семье меняется ситуация, меняется и план работы со случаем. Типы планирования в системе защиты детства включают в себя следующее:

а. *Планирование безопасности:* планирование немедленных мер по обеспечению безопасности детей, находящихся под угрозой причинения вреда

б. *Планирование работы со случаем:* план по вмешательству службы в проблему семьи для достижения определенного результата (например возвращения ребенка в семью, оставления ребенка в доме, помещение ребенка под альтернативный замещающий уход на постоянной основе.)

в. *Планирование воссоединения:* план по возвращению детей в их биологические семьи

г. *Планирование обеспечения постоянства:* план, обеспечивающий домашнее размещение ребенка на постоянной основе

д. *Дополнительный план:* «альтернативный» план, обеспечивающий постоянство для детей, когда их возвращение в биологическую семью маловероятно.

Социальный работник действует по дополнительному плану одновременно с действиями по плану объединения

Тренер должен напомнить участникам, что планирование безопасности было детально рассмотрено в Модуле IV *Проведение оценки в рамках семейно-ориентированного подхода по защите детей*, а планирование воссоединения будет обсуждено в Модуле VIII *Разлука, размещение и воссоединение*. Дополнительное планирование будет более детально рассмотрено после того, как мы больше узнаем о технологии планирования работы со случаем в целом. Планирование работы со случаем является главной темой этого занятия и оно включает в себя концепции планирования обеспечения постоянства и дополнительное планирование.

### **РАЗДЕЛ III. ВОВЛЕЧЕНИЕ ЧЛЕНОВ СЕМЬИ В ПРОЦЕСС ПЛАНИРОВАНИЯ**

Продолжительность 4 часа

Цели

- Участники изучат различные стратегии вовлечения семей в процесс планирования работы со случаем
- Участники получат представление о навыках использования интервью для вовлечения семей в процесс планирования
- Участники поймут, как вовлечь отцов в процесс планирования работы со случаем

Необходимые материалы Откидные листы, электронная презентация

Раздаточный материал №4 Культурные аспекты, влияющие на процесс работы по случаю

Раздаточный материал №5 Воспоминание изменений

Раздаточный материал №6 Таблица методов интервью

Раздаточный материал №7 Дополнительные стратегии беседы

Раздаточный материал №8 *Сценарий для «Волшебных вопросов», вопросов-спутников и ранжирующих вопросов.*

Видеозапись семьи Форрестер

Учебная методика Лекция, обсуждение в малых группах, обсуждение в большой группе, видео-обсуждение, демонстрации тренера, подвижные упражнения.

#### **А. Культурные аспекты работы со случаем**

Указания для преподавателя

В ходе изучения базового курса Модуля II участники ознакомились с общими навыками вовлечения, а в ходе изучения Модуля V познакомились с вовлечением клиентов в исследования. В процессе этого занятия, эти концепции и навыки получат свое дальнейшее развитие, а кроме того, будет проработан вопрос

вовлечения семей в процесс планирования работы со случаем и в самую текущую работу. Преподаватель должен проинформировать участников о том, что существуют две фундаментальные концепции в отношении вовлечения семей при работе со случаем и они будут изучены в ходе этого занятия: культурные аспекты и понимание мотивации и изменений.

Участники уже получили представление о культурной концепции в ходе изучения Модуля I Семейно-ориентированный подход к услугам по защите детей. Они были ознакомлены с концепциями ценностей и норм поведения. Однако эти концепции довольно абстрактны и участники часто испытывают затруднения в полном понимании разницы между ценностями и нормами поведения. Поэтому преподаватель должен объяснить эти концепции, прежде чем перейти к практическому упражнению.

### Вопросы для обсуждения

Для социальных работников очень важно понимать, каким образом на взаимоотношения в ходе работы со случаем и с клиентами влияют культурные ценности и нормы поведения. Если социальный работник не знаком с этими вопросами, может возникнуть серьезное непонимание клиентов.

Каждая социальная группа обладает базовыми культурными ценностями и нормами поведения, которые регулируют социальные взаимоотношения ее членов. Культурные ценности и нормы поведения являются частью взаимоотношений в социальной работе.

Далее следует объяснение культурных ценностей и норм поведения, после которого идет обсуждение в малых группах, во время которого участники должны проанализировать влияние культурных и специфических аспектов социальной жизни: коммуникации и поведение нуждающихся в помощи.

Ценности являются краеугольным камнем культуры. Это широко известные принципы или идеалы, связанные обычно с достоинством и поведением, которые та или иная культура считает важными. Ценности описывают доминантные понятия того, какими «должны» быть жизнь и люди, что в жизни «хорошо», а что такое «плохо», а также, что в поведении «правильно» и «неправильно». Большинство культур имеет ценности, регулирующие межличностные отношения, отношения с авторитетами и чужаками, а также помогают устанавливать поведение. Ценности любой культуры формируют основы жизни в этой культуре.

Примерами культурных ценностей являются:

- Личная жизнь семьи является чрезвычайно важной.
- Родители должны воспитывать своих детей, заботиться о них и обеспечивать им безопасность.
- Авторитетных людей необходимо уважать.

Кодекс поведения превращает ценности в поведение. Эти правила поведения обеспечивают то, что поведение членов определенной группы отвечает ценностям группы. Кодекс поведения определяет приемлемое и неприемлемое поведения во всех жизненных ситуациях, особенно в социальном плане. Многие культуры имеют похожие ценности, но различные кодексы поведения, связанные с этими ценностями.

Примерами кодексов поведения являются:

- Нельзя верить авторитетным людям, пока они не докажут, что им можно верить.
- Взрослым и авторитетным людям необходимо демонстрировать знаки уважения.
- Если семейная проблема не может быть решена в самой семье, то сначала необходимо обратиться за помощью к своей культурной или религиозной группе.
- Некоторые семейные проблемы нельзя обсуждать с чужаками.

В большей степени неправильное межкультурное общение является результатом неправильного понимания определенного поведения, чем результатом большой разницы в основных ценностях. Например, все культуры придерживаются стандартов уважения и почтения в некоторых отношениях, а в других поощряют большую закрытость семейных отношений. Однако выражение дружбы и почтения через поведение в разных культурах значительно отличается. Например, прямой зрительный контакт в некоторых культурах говорит об уважении, интересе и желании более близкого знакомства. В других культурах это означает вызов, неуважение, агрессивность и отсутствие уважения. Поэтому, если неправильно понять поведение человека, можно совершить большую ошибку!

Указания для преподавателя: Изучение культурных аспектов при вместиельстве в ходе социальной работы

Преподаватель должен объяснить участникам, что теперь у них будет возможность обсудить ценности и нормы поведения в применении к межличностным отношениям и по отношению к нуждающимся в помощи. Это делается для того, чтобы помочь участникам понять разнообразие норм поведения в этих вопросах, чтобы они могли лучше понимать своих клиентов.

Преподаватель должен разделить группу на малые группы и раздать раздаточный материал №4 *Культурные аспекты, влияющие на процесс работы по случаю*.

Преподаватель должен попросить каждую группу обсудить каждый вопрос раздаточного материала и выслушать схожие и различные точки зрения членов группы.

После завершения обсуждения в малых группах преподаватель должен провести обсуждение в большой группе и попросить участников поделиться своими соображениями. При этом преподаватель должен обеспечить освещение следующих вопросов

Вопросы для обсуждения

1. Преподаватель должен попросить дать примеры схождения и расхождения норм поведения.
2. Преподаватель должен отметить, когда нормы поведения различаются, но базовые ценности одинаковы. Преподаватель должен отметить, что люди часто заблуждаются, видя различия в фундаментальных ценностях, когда на

самом деле различия имеют место только в поведенческом выражении этих ценностей.

3. Все культуры имеют систему поощрений и наказаний для закрепления того, что считается «правильным» повелением. В некоторых случаях это закрепление является очень мощным.

4. Существует иерархия ценностей. Например, в некоторых культурах ценность чувства уверенности в себе сильнее, чем желание попросить помощи.

5. Преподаватель должен обсудить моменты, влияющие на работу по защите детства:

- Клиенты могут испытывать серьезные трудности в поведении, которое не соответствует культурным традициям. Например, для некоторых очень трудно обратиться за помощью.

- Социальные работники должны стремиться понять поведение с учетом культурного контекста

- Социальные работники должны принять необходимость постоянного обучения другим культурам. Они должны читать и обсуждать связанные с этим вопросы со знающими людьми из различных культур

- Социальные работники должны привлекать местных поставщиков услуг, которые находятся в культурном соответствии с клиентом и должны стремиться к вовлечению семьи в этот процесс. Например, многие семьи предпочитают получать услуги от организаций, связанных с их религией. Однако, предположение, что это так и есть может быть стереотипом. Работник должен опираться на собственное изучение вопроса, а не на предположение.

- Культуры могут менять свои нормы поведения с течением времени, так как меняются жизненные обстоятельства, или в результате исторического опыта и изменений в социальной жизни. Например, во время Второй мировой войны многие дети пошли работать на заводы, чтобы поддержать свою воюющую страну. Это происходило во времена, когда общественное мнение состояло в том, что дети не должны работать.

## **В. Понимание мотивации и процесса изменений**

### **1. Понимание процесса изменения на персональном уровне**

#### Указания для преподавателя

Социальные работники стремятся к изменениям в семьях, которые должны привести к тому, что дети будут в безопасности и будут иметь постоянный дом. Процесс планирования работы со случаем – это инструмент, который ведет к этим изменениям.

Большинство людей заинтересованы в том, чтобы их боль, дискомфорт и беспокойство прошли, но они могут быть не заинтересованы в реальных изменениях, поскольку сами изменения могут быть трудными, часто сопровождаться дискомфортом в процессе самих изменений, даже если люди верят в то, что эти изменения принесут им пользу. Это особенно верно в случаях, связанных с вынужденным вмешательством. Во многих семьях, обслуживаемых

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь органами защиты детства, должны произойти значительные изменения, чтобы дети жили в безопасном постоянном доме.

Это занятие посвящено тому, как люди меняются, как помочь людям измениться, как поддержать их мотивацию к изменению и какую роль при этом играет социальный работник, который работает с семьей для достижения этого результата.

Цель следующего упражнения помочь участникам понять некоторые принципы, относящиеся к изменению.

Преподаватель должен раздать материал №5 *Воспоминание изменений* и дать участникам 5 – 10 минут на его заполнение. Преподаватель должен попросить дать несколько примеров ответов участников на вопросы. Преподаватель должен выделить различные ответы на один и тот же вопрос, давая возможность участникам понять, что хотя процесс изменения каждый раз уникален, есть некие общие принципы в понимании процесса изменения.

## **2. Общие принципы изменения**

Преподаватель должен использовать примеры из своей практики для иллюстрации следующих пунктов

Существуют прогнозируемые фазы изменений. Для того, чтобы помочь людям измениться, полезно понимать процесс изменения.

Пред-осознание. В этой стадии клиенты могут не осознавать, что у них есть проблема. Они могут минимизировать проблему или не признавать ее наличия, занимать оборонительную позицию при опросах и проявлять отсутствие интереса к изменениям.

Осознание. На этой стадии клиенты осознают наличие проблемы, но, думая о ней еще не настроены на какие-либо изменения. Они колеблются по поводу изменений и могут проявлять беспокойство по поводу того, что эти изменения для них означают.

Подготовка. Клиенты думают об изменениях, которые необходимы и взвешивают возможные позитивные и негативные стороны. Они могут решить, что позитив перевешивает негатив и двинуться в сторону необходимых изменений, а могут решить, что необходимые изменения слишком тяжелы или рискованны для них и сделать шаг назад.

Действие. На этой стадии клиенты предпринимают шаги для изменений и постоянны в таком поведении по крайней мере шесть месяцев.

Закрепление. Клиенты чувствуют себя все более комфортно в условиях изменений и проявляют постоянство в поддержке изменений.

Клиенты могут повторно проходить через стадии. Рецидив является частью процесса изменений.

Очень важно тщательно оценить на какой стадии находится ваш клиент. Социальный работник может считать, что клиент находится в стадии действия и подтолкнуть его к шагам, к которым он не готов. Когда клиента подталкивают к слишком быстрым изменениям он может начать сопротивляться.

### **3. Препятствия изменениям**

Существует ряд препятствий, противодействующих изменениям. Психологические барьеры включают тревожность, страх, желание все оставить как есть и ничего не менять. Межличностные барьеры включают негативное влияние других и боязнь вреда.

Само восприятие клиентом изменений может тоже быть барьером. Ниже приводятся некоторые специфические примеры:

- Если изменения добровольны, человек может проявлять меньше сопротивления и более позитивно относиться к изменениям.
- Если человек чувствует, что его вынудили к изменениям, он может сопротивляться сильнее и испытывать злость по отношению к изменениям
- Если человек принимает изменения, как управляемое испытание, он может вести себя в соответствии с навыками решения проблем
- Если человек чувствует, что изменения связаны с какой-либо угрозой (для его самоуважения, репутации и т.д.) у него могут быть проблемы в содействии изменениям и он может больше сопротивляться
- Если количество изменений кажется избыточным, человек может расслабиться – стать неспособным предпринимать какие-либо действия в направлении изменений. В этом случае может помочь разделение больших изменений на более мелкие, управляемые части.

Большинство изменений связано с потерями. Например, люди часто теряют привычный образ жизни. Даже если «старый» образ жизни был связан с дискомфортом и проблемами, люди часто сожалеют о потере того, что знакомо и беспокоятся по поводу изменений. Кроме того, и чисто практические потери тоже имеют место. Например, развод часто связан с потерей финансовой безопасности, излечение от алкогольной зависимости требует значительных изменений в выборе друзей, местах, которые человек посещает и в том, чем он занимается. Все это ведет к потерям. Социальные работники должны распознавать потери, которые сопровождают изменения и помогать людям найти опору для того, чтобы с этими потерями смириться.

Человеческие взаимоотношения в ходе работы со случаем могут стать мощным фактором, укрепляющим мужество и поддержку в процессе изменений. Социальные работники могут увидеть в человеке больше силы и адаптационных навыков, чем он/она видит сам, и помочь ему, давая возможность увидеть, как другие клиенты адаптируются к изменениям. Это можно использовать для того, чтобы укрепить в клиенте уверенность в своих силах и дать ему надежду, когда у него самого ее мало.

### **4. Что нас мотивирует? Что мотивирует наших клиентов?**

#### Указания для преподавателя

**1.** Преподаватель должен предложить нескольким участникам из группы обсудить, что являлось их мотивацией для достижения изменений, которые обсуждались во время дискуссии на тему «Воспоминание изменений». Тренер

должен записать некоторые примеры на откидных листах. Преподаватель должен стремиться к тому, чтобы были перечислены разнообразные мотивации, включая нижеследующие. Однако на этой стадии преподаватель не должен выявлять типы мотиваций (например, внешние и внутренние), так как это будет сделано далее, в процессе обсуждения:

- Быть мотивированным на достижение позитивного результата («Я хочу улучшить себя», «Я хотел узнать что-то новое», «Я хотел заработать больше денег», «Я хотел быть более здоровым»)
- Быть мотивированным на то, чтобы избежать негативного результата («Я не хотел выглядеть дураком», «Я хотел избежать проблем»)
- Внутренние (Я хотел сделать это, потому что это было правильно)
- Внешние («Я хотел сделать это для того, чтобы наслаждаться полученными результатами – лучшая работа, больше денег и т.д.»)

**2.** Преподаватель должен предложить группе поделиться своими идеями о том, что мотивирует клиентов. Преподаватель должен добиться упоминания нескольких типов мотиваций и записать их на откидных листах. Если некоторые типы мотиваций такие же, как персональные мотивации самих работников, преподаватель должен выделить их и отметить, что могут быть совпадения в том, как мотивируются все люди.

**3.** У участников могут возникнуть негативные комментарии относительно мотивации клиентов. Они могут предположить, что клиенты более мотивированы на то, чтобы сохранить своего партнера или мужа, чем на то, чтобы обеспечить безопасность ребенка, или что клиенты более мотивированы на то, чтобы продолжать пить. Если это случится, преподаватель должен признать, что часто бывает именно так и, продолжая рассматривать такой случай, помочь участникам понять, почему с некоторыми клиентами это происходит. Например клиенты могут не хотеть расстаться с партнерами или мужьями, потому, что находятся в эмоциональной или финансовой зависимости от них, или потому, что партнер или муж проявляет насилие по отношению к матери и та боится, любая ее попытка стать независимой, вызовет усиление насилия по отношению к ней (что часто является правдой). Однако результаты исследований говорят нам о том, что наиболее сильной мотивацией для женщин в конце концов прекратить отношения, связанные с насилием, является их страх того, что дети тоже могут стать объектом насилия. Преподаватель должен подчеркнуть важность понимания скрытых причин, которые влияют на видимую мотивацию родителей сделать выбор в пользу партнера по отношению к детям (например), с тем, чтобы работник мог помочь клиенту разобраться в этих скрытых причинах и дать возможность семье сохранить свое стремление к главной цели – безопасности и постоянству.

**4.** Когда клиент не вовлечен и не заинтересован по-настоящему в изменениях, любые изменения, которые происходят в ходе вмешательства социального работника, могут быть отторгнуты после закрытия случая. Для того, чтобы помочь семье сделать эти изменения постоянными, необходимо, чтобы члены семьи на себе почувствовали, что их жизнь стала лучше, благодаря этим изменениям. Это понимание может быть очень эффективным при преодолении сопротивления. Работник должен помочь семье понять изменения, которые

произошли и осознать их позитивное влияние на ее жизнь. Тренер должен дать примеры из своей практики или получить такие примеры от группы.

## 5. Типы мотиваций

### Указания для преподавателя

Слишком часто мы рассматриваем мотивацию, как некое персональное свойство, которое вы можете иметь или нет. Но, как и сопротивление, мотивация часто является продуктом взаимодействия. Поэтому вместо того, чтобы подходить к поведению клиента как к мотивированному или немотивированному, социальный работник должен изучить взаимодействие между клиентом, собой и окружающей средой. Вопрос не в том имеет ли кто-то мотивацию, а в том, на что он мотивирован или чего он мотивирован избежать.

Если мы соглашаемся с тем, что любое поведение имеет мотивацию, мы должны также осознать, что и социальные работники, и их клиенты переносят мотивацию на рабочие взаимоотношения. Когда они могут объединиться, для того чтобы двигаться в одном направлении, сформировавшийся союз может стать мощным двигателем.

Осознавая, что мотивация является результатом взаимодействия, социальные работники должны смещать фокус с мотивации как прилагательного, которое описывает состояние клиента («мотивированный»), на мотивацию как активный глагол – действие, за которое они отвечают («мотивировать»). Для того, чтобы выполнять свою работу – мотивировать – социальные работники должны иметь четкое представление о мотивации.

Более того, важно оценить уровень мотивации клиентов в стремлении добиться чего-то что им интересно, а не в том, к чему их принуждают. (Преподаватель должен обратиться к обсуждению «Воспоминание изменений» и обратить внимание участников на разницу в мотивации к изменениям, которые участники выбрали сами и изменениям, когда их выбор был ограничен).

Однако работнику должно быть совершенно ясно: две не обсуждаемые цели работы по защите детства – **безопасность детей и постоянство**. Работа с клиентами должна быть напрямую связана с этими целями. Если необходимо, социальные работники должны помочь семьям переформулировать или переосмыслить свои задачи, с тем, чтобы они соответствовали безопасности и постоянству в жизни детей.

Ниже приводятся основные типы мотивации:

Внутренняя: Мотивация которая идет изнутри. Побуждения или стремления к поведению являются внутренними. Это может быть желание жить в рамках собственной системы ценностей, зная что ваши родители одобрили бы это, или чтобы повысить собственную самооценку. Человек ведет себя определенным образом, независимо от внешних причин или ограничений. Например, один из родителей может работать на дополнительной работе, для того, чтобы другой мог оставаться дома с детьми.

Внешняя: Человек ведет себя не по собственному усмотрению, но для того, чтобы получить награду или избежать наказания. Поведение, которое изначально

мотивировано внешними факторами, может со временем стать мотивированным изнутри. Это чаще происходит тогда, когда поведение человека положительно и ценится им самим. Например, некоторые люди подчиняются ограничениям скорости при езде, потому что не хотят платить штрафы или оплачивать более дорогую страховку.

Демотивация: Поведение, которое имеет место, когда человек не видит связи между действием и результатом. Человек может делать что-то, не зная при этом зачем и не понимая цели своих действий. Родитель, который посещает занятия для родителей, но не знает при этом зачем он это делает является примером такого поведения.

Тренер должен обратиться к списку мотиваций социальных работников (из дискуссии «Воспоминание изменений») и предложить группе определить, какие из мотиваций являются внутренними, внешними и демотивацией. Преподаватель должен обратить внимание участников на то, что важно знать какова мотивация клиентов в отношении достижения цели – постоянства и безопасности для детей – чтобы социальные работники могли использовать такой подход в работе с клиентами, который соответствует их мотивациям. Тренер должен привести примеры или предложить группе привести примеры, иллюстрирующие эту концепцию.

## **6. Что влияет на мотивацию**

### Указания для преподавателя

Преподаватель должен написать ниже следующее на флипе и повесить его в комнате (либо слайд 13 презентации *Power Point*): **уровень контроля, обратная связь, позитивный опыт межличностного общения.** В дальнейшем в ходе семинара тренер должен возвращаться к этому, когда кто-либо из участников будет высказывать суждение, соответствующее одному из этих принципов или когда какая-либо из стратегий, обсуждаемых в ходе семинара, будет соответствовать одному из принципов. Целью этого упражнения является демонстрация того, насколько принципы могут быть полезны при планировании нашей работы с семьями.

Исследования показали, что любое событие, которое влияет на чувство самоопределения и компетентности клиента влияет и на мотивацию. В частности влияют следующие три вещи. На все из них может повлиять социальный работник.

А. Уровень контроля: Когда у клиентов отсутствует или находится на очень низком уровне контроль над тем, что они делают или как они могут это сделать, уровень их самоопределения низок. В результате поведение в большей степени внешне мотивировано и изменения менее устойчивы. Тренер должен организовать *мозговой штурм* в группе, относительно тех факторов, которые заставят клиента поверить, что его/ее самоконтроль находится на низком уровне: депрессия и чувство безнадежности и беспомощности, которые часто сопровождают депрессию; уверенность в том, что попытки изменить ситуацию тщетны – многим из наших клиентов их личный опыт подсказывает, что это именно

так; некоторые родители могут потерять контроль над другими аспектами своей жизни, они могут потерять контроль над отношениями с партнерами, подвергающимися их насилию, могут потерять контроль над собственными проявлениями насилия, потерять контроль над своими жизнями из-за тюремного заключения и т.д. Поэтому социальному работнику могут потребоваться большие усилия, чтобы поддержать их и помочь поверить, что они могут вернуть контроль над своими жизнями.

Б. Обратная связь: Негативная обратная связь, по сути свидетельствующая о некомпетентности клиента, воспринимается клиентами как контролирующая и, в результате, снижает внутреннюю мотивацию поведения. С другой стороны позитивная обратная связь, которая воспринимается как поддерживающая и полезная, укрепляет чувство уверенности и усиливает внутреннюю мотивацию.

В. Позитивный опыт межличностного общения: Ощущение того, что социальный работник интересуется жизнью своих клиентов и заботится о них, усиливает их (клиентов) внутреннюю мотивацию. Без такой вовлеченности клиенты теряют желание внедрить изменения в свою жизнь. Для того, чтобы что-то изменить, необходима комбинация дискомфорта или неудовлетворенности и надежды на то, что изменение возможно. Социальные работники часто могут пробудить эту надежду через заботливое отношение. Работник может поверить в способность клиента к изменениям до того, как он сам приобретет эту веру (дайте примеры из собственной личной или профессиональной жизни); работник может похвалить силу воли клиента, его стремление к улучшению; работник может рассказать о других семьях, в которых изменения уже произошли.

В заключение: когда клиенты в состоянии почувствовать определенную степень контроля, когда существует позитивная обратная связь, когда они чувствуют, что вмешательство в их жизнь происходит на фоне стремления помочь, чувствуют заботу о себе, существует гораздо больше шансов, что будет поддержана их внутренняя мотивация и что изменения в их жизнях будут устойчивы на протяжении продолжительного периода времени.

## **С. Стратегии вовлечения**

### Указания для преподавателя

Перед началом занятия преподаватель должен написать на флипе и повесить в комнате следующие фразы, которые должны быть визуальным напоминанием стратегий вовлечения из Модуля II:

- *Определите сильные стороны клиента*
- *Управляйте сопротивлением по модели ВПИП*
- *Учитывайте опыт клиента*
- *Четко определите ожидания, роли и ответственность*
- *Проявляйте эмпатию*

Преподаватель должен организовать обсуждение в большой группе относительно двух вопросов:

- Существуют ли по вашему мнению препятствия для вовлечения семей в разработку планов работы со случаем?

- Каковы ваши идеи насчет преодоления этих препятствий?

В ходе обсуждения в большой группе путей преодоления этих препятствий, преподаватель должен рассмотреть нижеследующие стратегии вовлечения. Преподаватель должен предложить группе коротко обсудить, как эти стратегии могут быть использованы для вовлечения семьи в процесс разработки плана работы со случаем и обсудить другие стратегии, предлагаемые группой.

- ♦ *Определите сильные стороны клиента, чтобы привлечь семью к сотрудничеству и предложить путь к долгосрочным изменениям. Хвалите клиента, когда можете. Например, хвалите за привязанность к детям, за его стремление к улучшению, за его умение «свести концы с концами» при минимальном доходе.*
- ♦ *Управляйте сопротивлением, используя модель ВПИП : вскрывая, поддерживая, изучая, проверяя статус сопротивляемости клиента в ходе интервью.*
- ♦ *Учитывайте опыт клиента, побуждая семьи поделиться своим пониманием проблем и силы, которой они обладают.*
- ♦ *Четко определите ожидания, роли и ответственность, чтобы прояснить роль агентства, ту помощь, которую оно может оказать и снизить беспокойство семьи относительно работы с социальным работником.*
- ♦ *Проявляйте эмпатию: проявите свое уважение и понимание.*

## **1. Просмотр видеофильма о семье Форрестер – части, посвященной планированию работы со случаем**

*Примечание:* Эта часть фильма была отредактирована, дикторский текст убран. Преподаватель должен раздать раздаточный материал № 6 *Таблица методов собеседований* (ранее используемая в Модуле II), для того, чтобы организовать обсуждение фильма, преподаватель должен сообщить участникам, что после просмотра они будут обсуждать следующие вопросы:

- «Что понравилось вам в том, как Кэрол вовлекла мисс Форрестер?»
- «Какие стратегии она для этого использовала?»
- «Какой результат дали эти стратегии?»
- «Было ли в том, что делала Кэрол что-то, что вам не понравилось? Почему?»
- «Как Кэрол обсуждала с мисс Форрестер план работы со случаем?»
- «Сделали бы вы что-нибудь по-другому?»

### Указания для преподавателя

После просмотра фильма преподаватель должен организовать в малых группах обсуждение данных вопросов. Затем преподаватель должен организовать обсуждение в большой группе, на котором малые группы презентуют результаты своих дискуссий.

Преподаватель должен организовать несколько эпизодов ролевой игры, в ходе которых участники попрактикуются в стратегиях вовлечения, которые они обсуждали в малых группах.

Важно установить, что клиент хочет для своей семьи в контексте главной системной цели защиты детей: безопасность и постоянство для детей. Основная часть такой беседы проходит в рамках интервью при планировании работы со случаем. Однако социальные работники часто вынуждены возвращаться к этой теме по двум причинам:

1. Чтобы помочь клиентам оставаться мотивированными на протяжении времени, обсуждая с ними, для чего ведется эта работа.

2. Чтобы отслеживать прогресс в движении к поставленной цели.

Определение того, что мотивирует клиентов, часто является «ключом» к работе с ними.

## **2. Методы дополнительного интервью**

### Указания для преподавателя

Преподаватель должен объяснить, что хотя Кэрол использовала различные методики интервью, для того чтобы вовлечь мисс Форрестер в процесс работы со случаем, существуют дополнительные методы, которые могут быть использованы в процессе планирования. Эти методы могут быть полезны для выявления уровня мотивации клиента и определения на что клиент может быть мотивирован. Существует много типов методик интервью, которые также могут быть использованы.

Преподаватель должен раздать раздаточный материал № 7 *Дополнительные стратегии беседы*, описывающий как каждая из следующих методик может быть использована и какова его польза при обсуждении вопросов, связанных с мотивацией и изменениями. Остальные методики будут обсуждены далее в ходе этого семинара.

### «Волшебные вопросы» (Вопрос в сослагательном наклонении)

«Волшебный вопрос» может быть использован для определения целей и желаний клиента относительно его семьи. Он предлагается клиенту после того, как социальный работник имел возможность услышать от семьи о ее проблемах и когда первичный кризис взят под контроль. Пример вопроса, который мог бы задать социальный работник, выглядит так:

«Представьте себе, что когда вы сегодня ночью спали, произошло чудо и ваша проблема разрешилась. Что должно измениться утром, чтобы убедить вас, что чудо действительно произошло?»

Существует много вариаций на эту тему. Некоторые клиенты могут негативно отнестись к использованию слова «чудо». Варианты могут включать и такие: «Если бы все было замечательно в вашей семье, как бы это выглядело?» или «Когда все эти проблемы будут разрешены, как будут выглядеть ваши отношения с сыном?»

Постановка такого вопроса смещает фокус с проблем к представлению о будущем, когда проблемы будут решены.

*Примечание для преподавателя:* Некоторые слушатели отметили, что они уже пытались воспользоваться этой методикой, но безуспешно. Обязательно сообщите слушателям, что, как и с любой другой стратегией, это только один из многочисленных инструментов, которым они могут воспользоваться, что использовать его надо в правильное время и в правильной ситуации и что он НЕ всегда обеспечивает ожидаемый ответ.

*Пример:* Преподаватель рассказал о нижеприведенном случае, как успешно примере использования этой технологии. Он обеспечивал интенсивные услуги семье на протяжении нескольких месяцев. В результате первоначально в семье действительно наметился большой прогресс, однако затем она стала возвращаться в первоначальное состояние. Преподаватель откликнулся на кризисный звонок от матери, которая утверждала, что необходимо, чтобы кто-нибудь забрал ее детей немедленно, потому что она сама не может больше управлять ими и боится нанести им вред. Когда ей был задан «Волшебный вопрос», о том, что бы изменилось с утра, мать предсказуемо ответила, что была бы счастлива, если бы ее дети мирно играли и не дрались.

*Примечание:* Если бы на этом опрос закончился, мало что можно было бы узнать. Но задавая матери сопутствующие вопросы работник помог матери понять, что она действительно знает что ей необходимо сделать, чтобы помочь своей семье оставаться в безопасности от насилия.

Вопросы-спутники связанные с «Волшебными вопросами», это те, которые помогают клиентам определить специфические чувства и, что более важно, линии поведения, которые они сами и окружающие могли бы заметить, если бы чудо произошло. Такие вопросы включают в себя следующие:

«Что будет первым, что вы заметите?»

«Что заметит ваш муж (ребенок, друг), что позволит им понять, что произошли изменения?»

«Когда они заметят это, что они станут делать по-другому?»

«Когда они сделают это, что вы будете делать?»

*Пример:* В этом случае мать смогла определить, что заметили бы другие. Она сказала, что было бы заметно, что она положительно реагирует на хорошее поведение ее детей, что люди заметили бы, как она говорит больше хороших вещей ее детям, вместо того, чтобы кричать на них, за их плохое поведение, и что они были бы замечены, качающимися на качелях во дворе, вместо сидения в маленькой квартире. Она даже сказала, что одна из вещей, которую кто-нибудь заметил бы, это беспорядок в квартире. Когда у нее спросили, что это означает, она ответила, что это значило бы, что мама понимает, что иногда дать себе возможность поспать, чтобы иметь достаточно энергии для ухода за тремя маленькими детьми, важнее чем вылизанный дом. Когда мать закончила описание того, как должно выглядеть чудо и какие перемены должны были бы заметить окружающие, она взглянула на социального работника и, впервые улыбнувшись за все время интервью сказала: «Думаю, я действительно знаю, что должна сделать, я просто забыла».

*Указания для преподавателя:* Предложите участникам вспомнить некоторые из их недавних случаев и мысленно приложить к ним эту методику. В состоянии ли они себе представить, что она была бы успешной? С кем она сработалась бы лучше всего? Обсудите несколько примеров.

### Ранжирующие вопросы

При этой методике социальный работник предлагает клиенту распределить что-либо по шкале от одного до десяти (десять - высший бал, а один – низший). Это даст работнику точную информацию о мыслях клиента, его чувствах или беспокойстве о ситуации, а также поможет найти взаимопонимание с клиентом. Следующим шагом можно спросить клиента что предпринял бы он, чтобы подняться на один пункт в шкале. Это простой метод, который автоматически требует вовлечение клиента в процесс выработки решения проблемы. Метод полезен для определения уровня мотивации, степени сложности решения задачи, уровня страхов или беспокойства в отношении перемен и т.д.

«По шкале от одного до пяти, при том, что один - это самый большой кошмар, который вы можете себе представить, а пять – это лучшее, что вы когда-либо чувствовали, как вы можете оценить ваши ощущения прямо сейчас?»

Мать оценила себя на два. Она сказала, что близка к одному, но пока этого уровня не достигла. Далее социальный работник спросил:

«Что должно случиться, чтобы вы смогли оценить свое состояние на один пункт выше?»

Когда ей задан такой ранжирующий вопрос, мать немедленно оказывается вовлеченной в поиск своих собственных решений. В конце концов именно она знает такие решения для себя лучше, чем кто-либо другой. Социальные работники конечно привносят свои знания в эти рабочие взаимоотношения и могут предложить какие-то дополнения к списку решений, но они не являются единственными экспертами. Ранжирующие вопросы – это простой способ начать приглашать семью присоединиться к вам в вашей работе.

Этот тип вопросов может быть полезным для определения барьеров, которые могут возникнуть между социальными работниками и клиентами при совместной работе. Например: «По шкале от одного до десяти можете ли вы определить насколько помогает вам моя работа с вами? Десять означает, что я очень помогаю вам, а один – что практически совсем не помогаю» Клиент отвечает и работник может далее спросить «Что с вашей точки зрения требуется, чтобы ваша оценка стала на балл выше?»

Другой пример: «По шкале от одного до десяти, насколько интересно вам узнать, как дисциплинировать ребенка не шлепая его? Десять означает, что вам очень интересно это, один – что неинтересно совсем». И опять работник после ответа может поинтересоваться: «Что вам потребуется, чтобы подняться в этой шкале на один бал выше?» Это может снабдить работника информацией относительно существующих у клиента барьеров для изучения новых методик прививания дисциплины. В дальнейшем работник может постараться разрушить эти барьеры. Предложите участникам вновь вернуться к их недавним случаям и

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь исследовать проблемы использования этой методики, которые возникают или могут возникнуть при ее применении.

#### Указания для преподавателя: демонстрация преподавателем «Волшебных вопросов» и ранжирующих вопросов

Преподаватель должен попросить одного из участников исполнить роль клиента, а сам преподаватель должен провести интервью клиента, используя раздаточный материал № 8 Сценарий для «Волшебных вопросов», вопросов-спутников и ранжирующих вопросов.

Преподаватель далее должен предложить группе обсудить другие случаи, при которых эти типы вопросов могут быть использованы для отслеживания, изучения и текущей работы с семьями, а также для работы с патронатными и приемными родителями.

Преподаватель должен отметить, что эти вопросы, являются производными от прямых вопросов, как это описано в таблице интервью, которая была роздана во время занятия по Вовлечению.

### **D. Привлечение в процесс планирования отцов**

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен обсудить нижеследующее в ходе лекции и обсуждения в большой группе. Это может перемежаться с опросами по кругу. Нижеследующие вопросы должны быть выписаны на отдельных откидных листах и прикреплены к стенам комнаты, в которой проводятся занятия. Участники будут записывать ответы на вопрос на откидных листах. Затем преподаватель организует дискуссию, обсуждая комментарии на откидных листах и «вписывая» дополнительную информацию по мере необходимости.

Вопросы для опросов по кругу включают в себя:

- «Почему важно привлекать отцов к планированию работы со случаем?»
- «Каковы препятствия для привлечения отцов?»
- «Какие у вас есть предложения по привлечению отцов?»

#### Содержание для обсуждения

1. Важность вовлечения отцов в планирование работы со случаем

а) Вовлечение отцов в жизнь детей важно для развития ребенка

б) Незарегистрированный отец, не являющийся опекуном может обеспечить размещение ребенка в семье.

в) Родственники отца, не обладающего правами отцовства (родные бабушка и дедушка, дяди, тети и т.д.) в состоянии обеспечить эмоциональную поддержку или помещение ребенка в семью

г) Вовлечение отцов помогает обеспечить экономическую безопасность семьи.

2. Факторы, препятствующие вовлечению отцов

а) Главным препятствием являются стереотипы социальных работников. Так как многие из наших клиентов – это семьи, состоящие из матери и ее детей, мы часто фокусируемся на услугах для матерей.

б) Часто трудно определить биологического отца – может понадобиться анализ ДНК.

в) Многие матери предоставляют неправдивую информацию или просят, чтобы отец не контактировал с ребенком. Сложно узнать правду о каждом из родителей и сбалансировать желания матери с интересами ребенка.

г) Как правило, работа социальных служб больше фокусируется на нуждах матери и ребенка. Печатные СМИ, как правило, осуждающе настроены относительно неофициальных отцов и направлены на поддержку детей.

д) Очень мало ресурсов, предназначенных специально для отцов, таких как занятия для родителей и группы поддержки. Кроме того, они часто работают в традиционно рабочее время.

е) Большие ожидания и противоречивые требования часто являются прелюдией к попыткам вовлечения отцов в процесс работы со случаем.

ж) Стереотипные мифы, связанные с «уклоняющимися отцами» еще более обостряют проблему вовлечения отцов в процесс работы со случаем.

з) Отсутствие работы является главной помехой для формирования семьи и вовлечения семьи.

и) Системные барьеры – существующие подходы к общественной пользе, осуществлению поддержки детей и установлению отцовства действуют таким образом, что усиливают юридические препятствия и ограничения

к) Растущее количество молодых отцов и матерей, нуждающихся в дополнительной поддержке, чтобы разделять родительскую ответственность.

л) Переход от роли биологического отца к роли преданного родителя играет большую роль в развитии молодых отцов.

м) На поведение молодых родителей в значительной мере влияют традиции и модели семей, из которых они вышли.

### *3. Предложения по вовлечению отцов*

а) Социальный работник должен изучить чувства и мысли матери в отношении вовлечения неофициального отца. Стремление некоторых матерей не привлекать неофициальных отцов к жизни их детей может быть вполне оправданным. Работник должен рассмотреть отношение матери при принятии решения и планировании привлечения неофициальных отцов.

б) Дополнительное планирование работы со случаем может придать импульс усилиям социальной службы на более ранней стадии разыскать и изучить неофициальных отцов и их семьи как потенциальный ресурс для помещения ребенка в семью.

в) Групповое семейное планирование и встречи по принятию совместных решений вовлекают отцов и выстраивают семейную ответственность и ответственность перед сообществом.

г) Политики и процедуры по вовлечению отцов в реализацию услуг по защите детей должны быть приоритетными. Процедуры по вовлечению отцов должны быть разработаны.

## РАЗДЕЛ IV. ТЕХНОЛОГИЯ ПЛАНИРОВАНИЯ РАБОТЫ СО СЛУЧАЕМ

Продолжительность 7 часов

Цели:

- Участники научатся определять цели служб охраны детства
- Участники научатся корректно формулировать цели и мероприятия для целей планирования
  - Участники должны понимать, каким образом цели, задачи и мероприятия записываются в документ оценки семьи и модели планирования
  - Участники должны понимать различные типы планирования, проводимые службами охраны детства
  - Участники должны понимать фундаментальную концепцию дополнительного планирования
  - Участники должны понимать роль социальных работников, руководящих проектом и предоставляющих услуги при достижении целей и задач плана
  - Участники должны понимать, как можно привлечь членов семьи к групповому планированию и встречам по принятию решений

Необходимые материалы: Откидные листы, оборудование для электронной презентации данного раздела (Power Point)

Раздаточный материал № 10 *Семья Даниловых, первый раунд ((10А, 10В, 10С)*

Раздаточный материал № 11 *Информационный листок: Динамика домашнего насилия*

Раздаточный материал № 12 *Информационный листок: Злоупотребление алкоголем*

Раздаточный материал № 13 *Не врожденная задержка в развитии*

Раздаточный материал № 14 *Расстройство настроения. Депрессия и биполярное расстройство*

Раздаточный материал № 15 *Семья Даниловых, раунд второй (15А, 15В, 15С)*

Раздаточный материал №16 *Расплывчатые фразы*

Раздаточный материал № 17 *Описательная речь*

Раздаточный материал № 18 *Семья Даниловых, раунд третий (18А, 18В, 18С)*

Раздаточный материал № 19 *Откровенный разговор о дополнительном планировании*

Раздаточный материал № 20 *Семья Даниловых, раунд четвертый (20А, 20В, 20С)*

Методология, используемая преподавателем лекция, обсуждения в малых группах, обсуждения в больших группах, ролевая игра.

Указания для преподавателя

Методология преподавания этого раздела состоит в изучении теории и, сразу после этого, обучении практическим навыкам разработки планов работы со случаем на основе теоретических знаний.

Описываемое ниже занятие дает возможность участникам получить с помощью лекции и обсуждения в большой группе теоретические основы, а затем позволяет им применить свои знания и навыки, с помощью состоящего из четырех частей упражнения в малых группах с использованием детального сценария работы со случаем. Участники получают описание случая семьи Даниловых, который будет представлен одинаковым описанием проблемы и исходной информацией для всех групп. Дополнительная информация затем предоставляется каждой группе тремя частями. Причем представляется она в виде трех разных вариантов, что позволит группам, исходя из различных данных, разработать свои гипотезы и цели планирования работы со случаем. Соответственно, доклады о результатах после каждого раунда будут отличаться друг от друга, как это описано в указаниях для преподавателя.

В ходе обсуждения в малых группах преподаватель должен переходить от одной группы к другой, чтобы убедиться, что они не отклоняются от поставленной задачи, отвечать на вопросы и, по необходимости, задавать направление обсуждения.

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен разделить участников на три малые группы (А, В, С), которые останутся в постоянном составе до конца занятия. Он должен распределить между группами раздаточные материалы *Семья Даниловых, раунд первый*, давая каждой из групп соответственно версию А, В, и С. В первом раунде все три версии одинаковы.

### **А. Семья Даниловых, раунд первый**

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен предложить участникам ознакомиться с представленной проблемой и информацией, полученной в ходе первичного обследования и организовать обсуждение в большой группе по поводу нижеследующих проблем безопасности. Обсуждение должно быть недолгим, поскольку участники будут иметь возможность попрактиковаться в оценке проблем безопасности и составлении планов обеспечения безопасности в ходе последующих занятий. Преподаватель должен проинформировать участников, что планирование обеспечения безопасности является примером очень раннего планирования, которое проводится очень быстро, при минимальном количестве информации и с очень конкретной целью – обеспечить безопасность детей.

Примечание: Вопросы включены в раздаточный материал о семье Даниловых.

1) Находится ли кто-либо из детей в опасном положении – например, подвергается жестокому обращению, недавно подвергался жестокому обращению или существует риск причинения вреда? Кто из детей и почему?

2) Нуждается ли эта семья в плане обеспечения безопасности с целью немедленной защиты детей, пока дальнейшая оценка ситуации не будет завершена?

3) Если план обеспечения безопасности необходим, какие действия и вмешательства должны быть включены в план, чтобы защитить детей с минимальной травмой?

4) Какая дополнительная информация может понадобиться для того, чтобы завершить план обеспечения безопасности?

5) Какая полученная информация предполагает необходимость более детального изучения отдельных аспектов в дальнейшем?

### Темы для обсуждения

1) *Находится ли кто-либо из детей в опасном положении – например, подвергается жестокому обращению, недавно подвергался жестокому обращению или существует риск причинения вреда? Кто из детей и почему?*

• Общее небрежение нуждами ребенка, как правило, не является вопросом безопасности, если только нет непосредственной угрозы нанесения вреда. Обычно это имеет место, когда сами домашние условия представляют опасность или когда детям не оказывается медицинская помощь. Двое из детей в этой семье находятся под угрозой причинения вреда за счет не диагностированного, но потенциально серьезного медицинского состояния. Анна, 11-ти лет имеет заболевание с сильными болями, настолько, что она теряет сознание в школе. Она нуждается в немедленном медицинском вмешательстве и социальный работник должен убедиться, что она его получает. Маленький ребенок – Лиза – имеет признаки значительного отставания в развитии, заболевания или истощения. Задержка в развитии или физические нарушения обычно сами по себе не являются признаками срочной проблемы безопасности, но серьезное заболевание или истощение могут быть опасны для жизни. Поэтому Лиза тоже нуждается в немедленном медицинском вмешательстве для точного диагноза и лечения.

2) *Нуждается ли эта семья в плане обеспечения безопасности с целью немедленной защиты детей, пока дальнейшая оценка ситуации не будет завершена?*

• Поскольку Лина Данилова в прошлом и в настоящем, очевидно, пренебрегает нуждами своих детей, было бы неразумно предполагать, что она может справиться сама, обеспечив необходимую медицинскую помощь своим детям. Она показывает, что она в курсе проблем с их здоровьем, но, похоже, минимизирует их серьезность. План обеспечения безопасности, предполагающий немедленную медицинскую помощь совершенно оправдан.

3) *Если план обеспечения безопасности необходим, какие действия и вмешательства должны быть включены в план, чтобы защитить детей с минимальной травмой?*

- Хотя в настоящее время нет очевидных свидетельств необходимости немедленного перемещения из дома никого из детей, это может стать необходимым в дальнейшем. У нас недостаточно информации, чтобы понять, насколько ответственными будут родители, чтобы с помощью социальной службы удовлетворить нужды детей. Если Анна или Лиза нуждаются в интенсивном медицинском лечении, им может быть предписана госпитализация. Если же в госпитализации нет необходимости, нужен будет план обеспечения безопасности, для того, чтобы быть уверенными, что мать или кто другой из членов семьи обеспечат предписанное лечение.

4) *Какая дополнительная информация может понадобиться для того, чтобы завершить план обеспечения безопасности?*

- Кто еще из близких или дальних родственников, или людей из социального окружения в состоянии нести родительские обязанности, помочь матери ухаживать за детьми или обеспечить временный уход за детьми, если это необходимо?

- Насколько хочет и насколько в состоянии Лина действовать в интересах детей, или она слишком обессилена ее собственными проблемами?

- Общая оценка ситуации с тремя остальными детьми может выявить пока незаметные проблемы и нужды. Если какие-либо из них серьезны и представляют непосредственную потенциальную угрозу нанесения вреда, их тоже придется предусмотреть в плане обеспечения безопасности.

- Тот факт, что дети «часто приходят в школу голодными», предполагает возможное пренебрежение потребностей детей в питании, что, если это достаточно серьезно, является проблемой безопасности.

5) *Какая полученная информация предполагает необходимость более детального изучения отдельных аспектов в дальнейшем?*

- Лина Данилова имеет какие-то скрытые особенности ее состояния, которые влияют на ее пренебрежение своими родительскими обязанностями. В настоящее время у нас недостаточно информации, чтобы понять, что это такое. Однако необходимо будет все это тщательно исследовать при полной оценке семьи для разработки плана работы со случаем.

- Финансовый статус семьи может обострить другие проблемы. Это нуждается в дальнейшем обследовании.

- Если у Лизы действительно обнаружится серьезная степень истощения, это предполагает наличие дополнительных потенциальных проблем между мамой и дочерью и скрытых эмоциональных проблем у Лины Даниловой. Благополучное и долгосрочное пребывание Лизы в этом доме будет зависеть от полного понимания Лины.

- Хотя и не находясь под непосредственной угрозой серьезного вреда, трое остальных детей проявляют признаки эмоционального истощения и проблем поведения различной степени. Это могут быть симптомы потенциально серьезных эмоциональных проблем и проблем развития. Это также является предметом дальнейшей оценки и лечения.

### **Установка приоритетов**

Установка приоритетов – это стратегия управления временем. Слово приоритет происходит от слова "prior," означающего «раньше» или «до». Таким образом приоритет – это действие, которое должно быть предпринято до остальных. Установка приоритетов – это метод планирования, при котором **выбирается, какие задачи должны быть выполнены сначала, а какие оставлены на потом**, если нет достаточного времени для выполнения всех задач. Этот метод является необходимым при разработке плана обеспечения безопасности, как часть процесса оценки риска в семье. Именно в этой стадии социальный работник и семья определяют, что необходимо сделать немедленно для обеспечения безопасности детей.

При установке приоритетов целей и задач в плане работы со случаем по защите детства два критерия должны быть взвешены и сбалансированы.

- Первое, насколько важно действие? **«Важность» является неотъемлемой ценностью действия.** Ценность действия не может быть вырвана из контекста, мы должны спросить: «Важно для чего?»

Ценность любого действия в работе со случаем зависит от того, насколько оно помогает достичь поставленной цели. Также, ценность любой цели зависит от того, насколько она помогает нам решить задачу данного случая. Например, если действие является центральным в достижении данной цели, оно очень важно. Без него цель, по всей видимости, не будет достигнута. Если цель частично может быть достигнута без этого действия, важность действия является умеренной. Если действие не связано напрямую с достижением цели, оно маловажное.

Чтобы определить степень важности действия или цели, следующий вопрос должен быть задан: **«Каков наихудший возможный результат, если я не предприму этого действия совсем?»** Ответ на этот вопрос определит степень важности. Если ответ: « не очень большой», действие можно поставить очень низко в шкале приоритетов. Если ответ: «ребенку, по-видимому, будет нанесен вред», важность должна оцениваться как очень высокая. Если ответ: «это конечно поможет улучшить ситуацию в семье, но не критично для защиты ребенка», важность оценивается как умеренная.

- Вторым критерием является наличие **временных рамок**, в которых действие должно быть завершено. В общем случае действие считается тем более приоритетным, чем меньше времени, отпущенного на это действие.

Для того, чтобы определить уровень срочности действия или цели в рамках плана работы со случаем, необходимо задать следующий вопрос: **«Каков наихудший результат, если не совершу это действие в пределах отпущенных временных рамок?»** Снова, критерием должна быть степень, в которой совершение действия помогает достичь поставленной цели или выполнить задачу. Если действие важно, но может быть отложено без серьезных последствий, оно имеет низкий приоритет с точки зрения срочности. Если оно должно быть совершено немедленно, во избежание серьезных последствий, таких как нанесение вреда ребенку, оно имеет высокий приоритет. Если задержка с

действием может дать некоторый негативный эффект в достижении цели, но результат не ужасен, это действие средней срочности.

Оба фактора должны быть взвешены и рассмотрены, когда определяется, какие задачи будут приоритетными.

В работе по защите детства цели и задачи, связанные с определением или снятием риска являются, конечно, главным приоритетом. Они являются, по определению, чрезвычайно важными и требуют немедленного внимания. Поэтому цели и задачи, ассоциированные с немедленной защитой ребенка являются высшим приоритетом.

Важность и срочность других целей и задач случая варьируется от ситуации к ситуации и должна быть установлена социальным работником в результате анализа их сравнительной приоритетности по отношению к выполнению основной задачи данного случая.

При определении приоритетов необходимо следовать следующим правилам:

- Задачи, являющиеся наиболее важными и срочными имеют наивысший приоритет и должны выполняться в первую очередь
- Задачи, которые могут быть отнесены к умеренной важности и большой срочности или большой важности и умеренной срочности имеют второй уровень приоритетности
- Задачи, которые имеют низкий уровень срочности, но высокий или умеренный уровень важности должны планироваться и вставляться в расписание на более поздние сроки
- Задачи малой важности, независимо от уровня срочности, не должны выполняться совсем

## **В. Семья Даниловых, раунд второй**

1. Преподаватель должен раздать участникам материал 15 Семья Даниловых, раунд второй, варианты А, В и С в соответствующие группы, а также наборы информационных листков (Раздаточные материалы 11 – 14).

2. Преподаватель должен объяснить участникам, что теперь они получат дополнительную оценочную информацию о семье Даниловых (разную для различных малых групп). Участники малых групп должны ознакомиться с соответствующими вариантами случая семьи. Задача малых групп разработать оценочные гипотезы, отвечая на нижеследующие вопросы и используя соответствующие информационные листки в качестве ресурса. Преподаватель может предложить малым группам подготовить кого-то одного из группы для последующего общего доклада.

3. Преподаватель должен предложить участникам обсудить следующие вопросы в малых группах. Вопросы включены в раздаточный материал.

### *Вопросы для обсуждения в малых группах*

- Основываясь на том, что сказала вам Лина Данилова во время вашей краткой беседы, какие предположения вы можете выдвинуть относительно хотя бы

некоторых факторов, которые, возможно, влияют на ее пренебрежение нуждами своих детей?

- Какую дополнительную информацию вам необходимо собрать в ходе оценки семьи, чтобы дальше исследовать эти предположения? Как вы собираетесь получить эту информацию и от кого?

- Если ваши предположения верны, как это повлияет на план работы со случаем?

*Примечание:* Преподаватель должен посетить каждую группу и убедиться, что участники фокусируются на проблемах, соответствующих их варианту случая семьи Даниловых. Бывает, что малые группы теряют нить и не определяют или определяют неверно те проблемы, которые они должны обсуждать. Преподаватель должен подсказать группе, чтобы помочь участникам точно оценить проблемы.

Есть одно исключение: преподаватель не должен давать подсказку, для распознавания пограничного состояния расстройства личности в семье Данилова, вариант С. Возможно, что участники определяют злоупотребление алкоголем, но пропустят индикаторы пограничного состояния расстройства личности. Наличие пограничного состояния расстройства личности станет очевидным в части семья Даниловых, раунд четвертый.

4. Преподаватель должен приготовить откидные листы для записи ответов трех докладывающих групп. Так как теперь случай семьи Даниловых различается для каждой группы (варианты А, В и С) преподаватель должен попытаться определить ключевые точки в каждой версии, чтобы помочь группам увидеть различия.

5. Преподаватель должен выделить сходства и различия между тремя вариантами случая семьи.

6. Чтобы вовлечь остальную часть большой группы в обсуждение докладов, преподаватель должен предложить ответить на вопрос тем, кто не относится к докладывающей группе: «Основываясь на том, что вы услышали об этой семье, возникли ли у вас альтернативные гипотезы? Как можно их проверить?»

#### Альтернативы могут быть следующие:

Альтернативной гипотезой для депрессии в варианте А может стать то, что Лина Данилова страдает неким физическим заболеванием, которое вызывает усталость и вялость. Она может также принимать медицинские препараты, которые вызывают симптомы депрессии.

Альтернативной гипотезой для домашнего насилия в варианте В может быть то, что Федор Данилов просто повышает голос, возможно даже кричит, но не наносит вреда и без угрозы вреда. «Находится в состоянии расстройства» в реальности может означать хлопнул дверью и ушел из дома.

Альтернативной гипотезой для злоупотребления алкоголем в варианте С может быть то, что Лина сделала несколько неправильных выводов, является незрелой личностью и очень эгоцентрична.

### **С. Разработка целей, задач и мероприятий**

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен представить лекцию (сообщение) и провести упражнения по разработке задач, целей и действий. Семья Даниловых, раунд третий позволит затем малым группам применить эти концепции к случаю семьи.

Примечания для преподавателя.

У участников могут возникнуть значительные трудности в правильном формулировании целей и действий. Они могут не понять разницы между целями и действиями (или задачами). Многие могут быть обучены определениям целей, которые не подходят для методики планирования, изучаемой в данном курсе. Преподаватель должен быть готов к путанице.

У участников могут возникнуть особые трудности при описании измеряемых целей. Решения по случаю об изъятии или возвращении детей или о юридическом лишении родительских прав часто базируются на том, достигла или нет семья целей данного случая. В таких случаях социальные работники должны продемонстрировать, что семья имела четкое представление о том, что от нее ожидается, и что она оправдала или не оправдала эти ожидания. В результате участники могут попытаться достичь неоправданного уровня спецификации и измеримости целей в своих случаях. Одни могут подменять действия целями, другие слишком точно определяют свои цели и попытаются количественно определить конечные состояния, которые не поддаются точной количественной оценке.

Преподаватель должен начать сессию с признания трудности стоящей задачи и возможных разочарований участников в ходе сессии. Преподаватель должен объяснить, что даже наиболее компетентные планировщики бьются над измеримостью в каждом случае, когда пишется план работы со случаем. Эта часть тренинга поможет участникам понять природу этой дилеммы и вооружит их стратегией для работы с этой проблемой.

Преподаватель может начать обсуждение с общей методики разработки письменных планов работы со случаем. Планы работы со случаем должны быть конкретными, измеряемыми, достижимыми, ориентированными на результат и ограниченными по времени (**SMART**).

Содержание для обсуждения

1. Конечная цель может быть определена как **понимаемое завершение (предписывающее представление о результате)**. Она представляет собой окончательный желаемый результат, на достижение которого направлены все действия по случаю. Для достижения конечной цели часто необходимо скоординированное выполнение многих задач и решение многих проблем.

Цели работы по социальной защите детства вытекают из профессиональной миссии социальных работников, которая состоит в том, чтобы обеспечить безопасность и благополучие детей, прежде всего путем укрепления и сохранения кровной семьи, а затем подбора постоянной замещающей семьи для ребенка. Эти цели отражают потенциально различные результаты работы со случаем, поэтому любая из них должна логически вытекать из той информации, которая получена в ходе обследования семьи.

2. Ниже приведены семь принципиальных целей работы по социальной защите детства:

- Ребенок останется в его/ее кровной семье.
- Ребенок будет возвращен в его/ее кровную семью.
- Ребенок будет помещен на постоянное место жительства к родственникам.
- Ребенок будет официально усыновлен.
- Ребенок будет помещен в семью под официальную опеку.
- Ребенок останется под патронатом на условиях спланированного постоянного пребывания.
- Молодые люди будут подготовлены к самостоятельной жизни.

Хотя все эти цели выглядят различными, существует общее для них всех понимание того, что необходимое для ребенка постоянство условий жизни, предпочтительно в его собственной кровной семье, будет достигнуто.

В течение всего процесса планирования работы со случаем мы должны стремиться к одной из этих целей, для каждого ребенка, с которым мы работаем. В тех случаях, когда существует план воссоединения или дополнительный план социальный работник должен стремиться к достижению двух целей одновременно. **Определенная конечная цель позволит выделить промежуточные цели, необходимые действия и услуги, которые должны быть включены в план работы со случаем.**

Цель работы со случаем может изменяться по ходу предоставления услуг семье. Например, в некоторых случаях первоначальной целью в отношении ребенка, находящегося в опасном положении является оставление ребенка в кровной семье при обеспечении интенсивных услуг на дому. Если это не удастся и мы вынуждены обеспечить немедленное изъятие ребенка и его безопасное размещение, чтобы защитить его от нанесения вреда, цель может поменяться на воссоединение ребенка и его кровной семьи, когда проблемы, которые при вели к плохому обращению с ребенком, будут устранены. Если станет очевидным, что ребенок не сможет вернуться домой, цель может поменяться на обеспечение постоянного размещения ребенка у родственников или усыновление.

### **Формулировка промежуточных целей**

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен включить следующие пункты в свое сообщение и дискуссию в большой группе:

#### Содержание для обсуждения:

1. Промежуточная цель также является представлением, которое **описывает специфический желаемый результат или «конечное состояние»**. Однако промежуточные цели более конкретны в описании, чем конечные цели.

2. Достижение конечной цели обычно требует достижения нескольких более дискретных промежуточных целей. Промежуточная цель описывает в измеримых понятиях какие изменения необходимы. Ожидаемый результат, описываемый

промежуточной целью обычно представляет собой снижение риска за счет снятия специфической проблемы или потребности.

3. Промежуточные цели в ходе работы со случаем вытекают из конечной цели и должны находиться с ней в полном соответствии. Поэтому достижение промежуточной цели должно быть шагом на пути к достижению цели конечной. Например, если конечной целью является воссоединение ребенка с биологической семьей, промежуточная цель, состоящая в помещении ребенка в приют в другом районе не служит достижению конечной цели.

4. Так как промежуточные цели описывают желаемые конечные состояния, их достижение является синонимом успеха в решении какой-либо проблемы или в удовлетворении потребности.

5. Промежуточная цель должна иметь определенные характеристики, которые служат критерием для определения успешности.

#### *А. Промежуточные цели измеряемы*

Промежуточные цели являются очень конкретными шагами, которые, по нашему мнению, приведут к достижению конечной цели. Для того, чтобы определить, завершен ли каждый из этих шагов, они должны быть измеряемы. Все, кто участвует в работе со случаем должны прийти к согласию о том, достигнуты ли промежуточные цели. Поэтому промежуточные цели должны включать некоторые *легко распознаваемые критерии, с помощью которых мы можем измерить их достижение.*

Описание измеряемых промежуточных целей является одной из наиболее трудных частей в процессе планирования работы со случаем. Многие из ожидаемых результатов в социальной защите детства сами по себе не подразумевают легкой и точной количественной оценки.

Некоторые критерии легко увидеть, но гораздо сложнее измерить. Хорошим примером этого является психическое заболевание. То, что люди являются психически нездоровыми, может быть совершенно очевидно. Но как мы можем количественно оценить или измерить степень этого нездоровья, для того чтобы оценить риск или измерить изменения? Очень трудно применить измеримые критерии при психическом заболевании. Если промежуточная цель связана с психическим заболеванием, мы вынуждены будем измерять изменения в психическом здоровье с помощью соответствующих изменений в поведении, или, возможно, изменений, выявленных профессиональным психиатрическим освидетельствованием или психологическим тестированием.

Чистота в доме - другой пример. Мы не можем поставить перед собой цель, связанную с чистотой в доме, измеряемой количеством допустимой грязи. Нет никакого практического смысла говорить, например, что полчашки грязи на комнату – это «чисто», а пять чашек – нет. У нас просто нет способов для такого точного измерения. И все же нам часто приходится ставить промежуточные цели, связанные с чистотой в доме, которые, в практическом понимании, измеряемы. Не достаточно просто сказать « в доме будет чисто».

Практическим решением является формулирование промежуточной цели, которое включает много видимых критериев, которые ассоциируются с чистотой,

например «пол должен быть очищен от грязи, пыли, клочков бумаги, еды и мусора») Эти критерии видимы и соглашение относительно достижения такой промежуточной цели более вероятно. В этом случае цель предоставляет реалистичный и измеримый критерий для оценки чистоты в доме, хотя он и не настолько количественно измерим, как, возможно, нам хотелось бы.

Социальные работники могут привыкнуть к формулированию промежуточных целей, которое содержит слово «улучшить», например «улучшить уход за ребенком», «улучшить домашние условия» или «улучшить родительский уход». Промежуточные цели, содержащие в своей формулировке слово «уход» не являются ни видимыми, ни измеряемыми. Улучшение подразумевает наличие неких внутренних ценностей, позволяющих определить один тип поведения как более предпочтительный, чем другой. Если наблюдатели принадлежат к различным культурам или имеют различные системы ценностей, они могут не прийти к согласию о том, что следует считать улучшением. Например, самоуверенное поведение ребенка может рассматриваться как позитивная автономия с точки зрения одного человека и как неуважение с точки зрения другого. Кроме того, поскольку улучшение не может быть измерено пока нет критерия оценки успеха, может возникнуть несогласие по поводу того, когда промежуточная цель достигнута и достигнута ли она вообще. Вопрос может быть поставлен так: «Какое количество улучшения можно считать достаточным?»

Хотя установить измеримые критерии может оказаться сложным, мы все равно должны стремиться к этому. Планы работы со случаем напрямую зависят от способов измерения изменений. Мы не можем ожидать от семей полноценного участия в процессе изменений, равно как не можем измерить их успехи в этом процессе, если мы не в состоянии четко сформулировать условия, необходимые для обеспечения безопасности их детей.

#### *Б. Промежуточные цели должны отражать изменения поведения*

В социальной защите детства многие желаемые конечные состояния отражают отказ от вредного для ребенка поведения родителей. Если нашей конечной целью является оставление ребенка в его доме или возвращение его в свою семью, значительная часть нашего вмешательства будет направлена на то, чтобы помочь родителям изменить их поведение или стиль жизни, чтобы избежать риска для их детей. Поэтому промежуточные цели сами по себе должны четко описывать специфические изменения в поведении родителей, которые они должны принять.

Это может вызвать путаницу у социальных работников, когда они пытаются определить разницу в описании поведения родителей, которое характеризует конечное состояние и описании поведения родителей, характеризующем действия или задачи. Задачи всегда описываются в терминологии поведения, так как по определению они формулируют действия человека.

Дифференциация происходит в зависимости от того, рассматривается ли изменение в поведении родителей само по себе, или как средство для достижения другого результата.

Например: «Людмила будет оставаться трезвой все время» - это описание конечного состояния. «Людмила будет посещать консультации в центре реабилитации алкоголиков» - это средство, с помощью которого она будет оставаться трезвой.

Для сравнения: «Людмила будет воспитывать своих детей используя ненасильственные методы, такие как ограничение привилегий» - это желаемое конечное состояние (то есть промежуточная цель). Если Людмила применяет ненасильственные методы воспитания, будет исключена жестокость и мы добьемся успеха в прекращении плохого обращения с детьми. Действия или задачи по достижению этой цели должны включать в себя специфические шаги, необходимые для того, чтобы научиться и начать использовать ненасильственные дисциплинарные методы.

*В. Промежуточные цели должны вытекать из оценки состояния семьи*

Эта характеристика промежуточных целей кажется совершенно очевидной. Однако нередко социальные работники формулируют свои промежуточные цели на основе «стандартного меню» условий, которые могли бы улучшить родительский уход и заботу о ребенке, а не на основе информации, собранной в ходе обследования состояния семьи.

Например, описанная выше промежуточная цель «мать будет знать и использовать ненасильственные методы воспитания детей, включая ограничение привилегий» является приемлемой, когда она рассматривается вне контекста ситуации. Однако, если на основании обследования выявлено, что проблема состоит в том, что мать является алкоголиком и впадает в запои, во время которых ребенок не получает ухода, цель оказывается не связанной с выявленной проблемой. Правильной целью, на основе результатов обследования должна формулироваться так: «Мать будет оставаться трезвой и обеспечит постоянный уход и заботу о ребенке».

Кроме того, промежуточная цель должна быть сформулирована для каждого значительного элемента риска, осложняющего фактора или проблемы, выявленных в ходе обследования семьи. Благодаря этому действия и услуги будут направлены на решение всех скрытых и косвенных проблем и будут индивидуализированы для удовлетворения нужд именно этой семьи.

*Д. Промежуточные цели должны быть ограничены по времени.*

Каждая промежуточная цель должна иметь установленный срок для ее достижения. Установление временных рамок может обеспечить дополнительный критерий, по которому достижение промежуточной цели может быть оценено.

*Е. Промежуточные цели должны быть взаимными.*

В модели работы со случаем все планируемые действия должны быть обоюдными – и со стороны семьи и со стороны социального работника. В рамках параметров конечной цели, установленной службой социальной защиты детства, таких как «воссоединение семьи» чем более вовлечена семья в формулирование

промежуточных целей случая, тем более мотивированы члены семьи на их выполнение.

В строгом соответствии с моделью «защищающей власти» социальный работник формулирует промежуточные цели случая, которые описывают ожидаемое службой поведение клиента. Эти ожидания обычно отражают минимальные условия, которые должны существовать для того, чтобы исключить риск в отношении детей. Хотя ожидания могут быть обоснованными, будучи сформулированными службой для клиента, они не могут считаться взаимными. Они являются *целями службы, а не клиента*. Часть ответственности социального работника при вмешательстве состоит в том, чтобы вовлечь семью в достижение этих целей до уровня взаимности. Иногда это удается социальному работнику, а иногда – нет.

Преподаватель может подвести итог обсуждению формулирования промежуточных целей используя метод **S.M.A.R.T.** Характеристика хорошо сформулированной промежуточной цели включает:

- **S**pecific - Специфична
- **M**easurable – Измеряема
- **A**ttainable - Достижима
- **R**esults-oriented – Ориентирована на результат
- **T**ime limited – Ограничена по времени

### **Формулирование действий**

1. План вмешательства должен уточнить **все действия необходимые для достижения промежуточной цели**. Эта часть плана работы со случаем может рассматриваться как «пошаговое применение или план действий», который структурирует и направляет предоставление услуг.

2. Формулирование действий, которые напрямую связаны с промежуточными целями, требует тщательного обдумывания. Хорошо написанный план работы со случаем может определить шаги, которые необходимо предпринять родителям для того, чтобы решить проблемы, которые привели к плохому обращению с ребенком. Однако и обратное тоже верно. Когда действия плохо сформулированы, ожидания родителей могут остаться неясными, а успешное завершение действий может не привести к достижению промежуточной цели или разрешению проблемы.

3. Действия должны быть прописаны для каждой промежуточной цели, включенной в план работы со случаем. Это должно включать в себя:

- Какие шаги или действия должны быть предприняты и в каком порядке для достижения промежуточных целей
- Кто в семье будет отвечать за выполнение каждого действия.
- Когда действие должно быть предпринято, включая желательные временные рамки для начала и завершения каждого действия.
- Где каждое действие должно выполняться.
- Какие действия или услуги будут совершены или предоставлены социальным работником или службой.

4. Задачи должны быть совместно сформулированы и согласованы семьей и социальным работником. Несогласия должны быть разрешены до того, как формулирование действий в плане завершено. Готовность семьи к выполнению задач, поставленных планом работы со случаем, напрямую связана с уровнем ее вовлеченности в реализацию плана.

5. Сложные действия должны быть разбиты на части и каждая часть должна быть представлена как отдельное действие. Например, задача «мать найдет работу» может включать в себя последовательность более дискретных задач, включая чтение газетных объявлений, визиты в бюро по занятости, звонки для получения информации от потенциальных работодателей, договоренности о собеседованиях, заполнение заявлений и участие в собеседованиях.

Когда действия состоят из серии маленьких шагов, проще установить их приоритеты и выполнять в конкретном порядке. Кроме того, у семьи появляется больше возможностей отмечать успехи в выполнении задач, поставленных планом работы со случаем, а это, в свою очередь часто является мотивированием для попытки выполнения дополнительных действий.

6. Социальный работник должен **убедиться в том, что семья знает, как выполнить предписанные действия и имеет возможность сделать это**. Если это не так, действие должно быть переформулировано.

При формулировании действий для достижения промежуточных целей плана социальный работник должен рассмотреть и максимально использовать любые сильные стороны семьи, выявленные работником или самой семьей в ходе оценки ее состояния. Выстраивание работы на основе выявленных моментов компетентности и уверенности в своих силах способствует успеху, обеспечивает позитивное усиление позиций и увеличивает уверенность в себе членов семьи при столкновении с трудными проблемами. Когда для достижения целей семье необходимо освоить значительное количество новых навыков или если возможности семьи ограничены, следует предусмотреть более простые действия, более легкие для реализации, а временные рамки следует расширить.

Продолжая приведенный выше пример, если мать не имеет навыков поиска работы, задача может включать в себя условие, что «мать будет готовиться к прохождению и проходить рабочие собеседования с социальным работником», «мать и социальный работник будут читать газеты, чтобы найти объявления о вакансиях» и «мать побеседует с консультантом по поиску работы, чтобы обсудить ее навыки и интересы».

В ситуациях, когда возможности семьи не подлежат сомнению, но под вопросом их мотивация или желание быть вовлеченными в процесс изменения, задачи могут устанавливаться более сложные, а время, установленное на их выполнение более ограниченным, но разумным, чтобы подтолкнуть к своевременному решению проблем. Однако социальный работник должен быть осторожен, чтобы не спутать отсутствие возможностей или знаний с сопротивлением, особенно если члены семьи стеснительны или стыдятся признать свои ограничения или отсутствие уверенности в собственных силах. Например, отказ от заполнения документов на получение жилья может объясняться недостаточной грамотностью, а не сопротивлением в выполнении действия.

7. Задачи, включенные в план работы со случаем, должны быть поставлены на обоснованный период времени. Средний период, на который делается план работы со случаем составляет от трех до шести месяцев. Повторная оценка степени риска в семье, пересмотр конечных и промежуточных целей, прогресс в осуществлении запланированных действий должны производиться по крайней мере ежеквартально. При очень активном развитии ситуации, необходимы более частые рассмотрения. Социальный работник должен проводить оценку степени риска в семье каждый раз, когда пересматривается конечная цель, независимо от временных рамок. План работы со случаем должен также включать ожидаемые временные рамки для завершения каждого включенного в него действия.

### **Важность определения различия между промежуточными целями и действиями.**

1. Преподаватель должен описать различия между результатами и действиями и объяснить важность понимания этих различий. Результаты – это желаемая конечная точка, а действия являются средствами достижения этой точки. Есть две очень практические причины, по которым это разделение важно.

А) Если социальный работник в плане описывает действия, а не промежуточные цели, и он и клиент необоснованно сузят фокус плана и не смогут рассмотреть все возможные пути для достижения желаемого результата.

Б) Вполне возможно, что клиент завершит предписанные действия, не достигнув ожидаемого результата. Например, рассмотрим, что может случиться, если нижеследующее записано в качестве ожидаемого результата: «Данилова Лина будет посещать занятия для родителей». Лина может посещать занятия для родителей, ничему там не научиться, не применить в отношении своих детей ничего из того, что входит в содержание этих занятий и при этом выполнить план работы со случаем. В таких ситуациях служба не имеет права на дальнейшую опеку над ребенком и дети возвращаются в дом, хотя это для них совершенно небезопасно.

2. Преподаватель должен проинформировать участников, что план работы со случаем является официальным документом, который обязывает всех родителей действовать в соответствии с планом. Завершение работы по плану работы со случаем означает, что ребенок может быть возвращен домой. Однако, вышеописанный случай в реальности означает, что мать не в состоянии обеспечить нормальный уход за своими малолетними детьми. Хотя мать посещала все занятия для родителей, она не выполнила то, что должно было быть целью: «Дети всегда будут получать адекватный уход».

Более того, все родители должны быть предупреждены о возможных изменениях в плане работы со случаем.

### **Спецификация практических действий и описание поведения при написании планов работы со случаем.**

#### Заметки для преподавателя

Участники обычно испытывают трудности при написании разделов, которые одновременно конкретны и описывают варианты поведения. Приведенные здесь

упражнения должны дать участникам возможность попрактиковаться в написании такого типа документов.

#### Инструкции для преподавателя

Преподаватель должен предложить участникам заполнить форму *Расплывчатые фразы и Описательная речь* из раздаточного материала 16 и 17. Участники должны заполнить их индивидуально.

### **Д. Семья Даниловых, раунд третий: Практика описания целей, задач и действий**

Преподаватель должен раздать материал 18 *Продолжение истории, раунд третий*, варианты А, Б, С соответствующим малым группам. Преподаватель должен предложить каждой группе ознакомиться с дополнительной оценочной информацией и ответить на следующие вопросы. Вопросы включены в раздаточный материал по семье Даниловых.

- Что эта дополнительная информация говорит вам о возможных причинах пренебрежения потребностями детей в этой семье?
- Нужна ли вам еще какая-то дополнительная информация для того, чтобы начать составлять план работы со случаем? Как вы можете получить эту информацию?
- Основываясь на информации, имеющейся в настоящее время, что вы определите как нужды семьи и ее сильные стороны?
- Напишите первичные цели и действия для плана работы со случаем, основываясь на потребностях семьи, которые вы выявили в ходе обследования.

*На этой стадии преподаватель должен обеспечить каждую группу откидными листами и маркерами. Участники каждой малой группы должны проанализировать свои гипотезы, если необходимо, и написать заключение о проблемах.*

3. Когда группы развешат свои презентации, преподаватель должен предложить выступающим зачитать цели и действия. Большой группе должно быть предложено критически оценить описанные цели и действия, используя следующие указания:

#### А. Критическая оценка описанных целей:

- Действительно это является описанием целей или описанием действий?
- Учитывают ли они специфику поведения? Ограничены ли во времени? Являются ли эти цели наглядными?
- Вытекают ли цели из оценки потребностей семьи?
- Описаны ли они языком, понятным для окружающих?
- Реалистичны ли они?
- Способствуют ли описанные действия достижению заявленных целей? Осуществимы ли они?

- Отвечают ли поставленные цели ценностям и принципам практики социальной защиты детства?
- Направлены ли они на сохранение семьи?
- Уважают ли права родителей?

Б. Преподаватель должен обратить внимание слушателей на то, насколько различаются цели для разных вариантов описания ситуации в семье Даниловых, в зависимости от оценочных гипотез.

## **Е. Ведение дела и предоставление услуг**

### Указания для преподавателя

Преподаватель должен представить следующее содержание и организовать обсуждение для сравнения и выявления различий в роли социального работника при решении задач управления случаем и при непосредственном оказании социальных услуг. Эта тема часто возникает при разработке планов работы со случаем, так как ожидания социальных работников в отношении их клиентов могут быть оправданными или нет и могут потребовать вовлечения других служб.

Преподаватель должен подчеркнуть, что социальные работники должны творчески подходить к использованию имеющихся ресурсов, особенно в сельских регионах и что услуги, имеющиеся в наличии в непосредственной близости от семьи должны использоваться как в сельских районах, так и в городских условиях.

### Содержание для обсуждения

Когда проблемы, нужды и сильные стороны семьи оценены и план работы со случаем разработан, служба по социальной защите детства должна организовать для семьи доступ к наиболее необходимым услугам и ресурсам, чтобы помочь ей произвести изменения, необходимые для достижения целей, установленных планом. Службы по социальной защите детства могут обеспечить это следующими путями:

#### **1. Функция управления случаем.**

Служба может выполнять функцию управления случаем. В этом случае ответственность социального работника состоит в следующем:

а) Помочь семье определить те местные услуги и ресурсы, которые могут помочь достигнуть заявленных в плане целей и которые находятся в соответствии с ценностями и культурными особенностями семьи.

б) Представить семью поставщикам этих услуг.

в) Подготовить поставщика услуг, предоставив ему необходимую информацию для того, чтобы он полностью понял, почему семья обращается к нему и каковы цели работы с данным случаем.

г) Помочь семье получить доступ к услугам, обеспечив транспорт, уход за ребенком в отсутствие родителей и оказывая другую помощь.

д) Обеспечить контроль, убеждаясь, что семья пользуется услугами, выполняет свои обязательства в соответствии с планом работы со случаем, определяя

степень комфортности семьи при работе с данным поставщиком услуг и убеждаясь, что действия поставщика услуг отвечают нуждам семьи.

е) Уведомлять соответствующие подразделения службы в случае, если поставщики услуг не отвечают нуждам клиентов.

ж) Привлекать поставщиков услуг к оценке работы со случаем и процессу планирования, постоянно держать связь с ними, используя командный подход для оценки потребностей семьи в услугах и информируя о результатах оказания этих услуг.

з) Работнику следует учитывать, что семьи могут иметь право на предоставление услуг, даже когда они не имеют право на финансовую помощь.

**2. Обеспечивать экстренную помощь** (еда, убежище, одежда, экстренная психологическая помощь, алкогольная или наркотическая де-токсикация) при необходимости для того, чтобы избежать изъятия детей из семьи в случаях, когда семьи становятся финансово нестабильны.

**3. Служба по социальной защите детства может также непосредственно оказывать услуги** семье. Как непосредственный поставщик услуг социальный работник может посещать дома и квартиры для достижения терапевтического эффекта. В этом состоит основная цель оказания интенсивных услуг на дому – социальный работник обеспечивает предоставление услуг через регулярные визиты к семье домой.

Действия, которые относятся к непосредственному оказанию услуг могут включать в себя:

а) Обеспечение поддерживающего психологического консультирования в ходе регулярных встреч с членами семьи для обсуждения проблем и нужд, активизации сильных сторон, определения возможных решений и уточнения плана действий.

б) Использование посещений дома, в качестве модели новых форм ухода, заботы или воспитания ребенка в домашних условиях.

в) Обучение родителей и помощь в работе по дому и в ведении хозяйства, включая приготовление еды, уборку, стирку, закупку продуктов, организацию семейного бюджета, планировании расходов и доступ к необходимым услугам.

г) Вовлечение ребенка в игровую активность (сказки, куклы и т.д.), чтобы помочь ему понять причины, по которым он будет взят в приемную семью избежать чувства озлобленности и грусти.

д) Сопровождение родителей и ребенка на школьные собрания, в больницу, при обращении за материальной помощью, **выступая в роли адвоката** семьи перед различными службами и учреждениями.

е) Помощь родителям в реализации плана работы со случаем.

#### **4. Комбинация непосредственного оказания услуг и управления случаем**

Большинство социальных работников сочетают непосредственное оказание услуг и управление своими случаями. Какое вмешательство используется и в какое время зависит от нескольких обстоятельств, включая:

а) Собственный опыт и навыки социального работника, применимые для данного конкретного вмешательства.

б) Наличие необходимых ресурсов в данном месте.

в) Количество времени, которым располагает социальный работник для работы с каждым случаем.

г) То, как само агентство определяет обязанности социального работника и типы задач, которые оно перед ним ставит.

**5.** Каждое взаимодействие с семьей является значительным должно происходить с осторожностью и спланировано.

## **F. Дополнительное планирование**

### Указания для преподавателя

Этот раздел должен быть представлен в форме лекции, обсуждения в малых группах, с использованием электронной презентации.

1. Что такое дополнительное планирование?

Дополнительное планирование – это специальная форма планирования работы со случаем, включающая в себя те же элементы (конечные цели, промежуточные цели, действия). Изначально это альтернативный план обеспечения постоянства в жизни ребенка, который используется, если воссоединение с семьей невозможно.

2. Почему мы осуществляем дополнительное планирование?

Дети нуждаются в безопасном и постоянном доме для того, чтобы нормально развиваться. Мы проводим дополнительное планирование для того, чтобы быть уверенными, что дети могут получить постоянное размещение в доме как можно быстрее. Так как нахождение приемной семьи для некоторых детей занимает достаточно много времени, дети часто оставались в местах временного размещения до четырех лет, прежде чем они получали постоянное размещение.

3. Как проводится дополнительное планирование?

Есть несколько вещей, необходимых для успешного дополнительного планирования. Некоторые из них похожи на планирование воссоединения семьи, однако требуют изменений.

- Максимально откровенный разговор с семьей по поводу стремления социальной службы обеспечить постоянство проживания детей в семье, а также получение информации от семьи о возможном размещении ребенка у родственников.

Беседы такого рода с семьей чрезвычайно трудны. И иногда могут быть опасны. Если у социального работника есть основания считать, что семья может отреагировать враждебно или агрессивно, следует рассмотреть возможность такого разговора в социальной службе, а не дома.

Привлеките как можно больше членов семьи к процессу планирования работы со случаем. Это нужно для того, чтобы все возможные варианты решения семейных проблем были изучены и чтобы, когда альтернативное размещение станет необходимым, ребенок мог быть размещен у кого-то из членов семьи.

- Хорошо написанные конкретные планы работы со случаем, дополняются комментариями социального работника по ходу выполнения и снабжаются всем пакетом документации относительно выполнения родителями пунктов плана. Это обеспечивает ясное направление для родителей и является свидетельством того, в

какой степени родители выполняют требования плана работы со случаем и насколько социальная служба сделала все возможное для возвращения ребенка в семью.

- Привлеките семью к разработке четкого дополнительного плана для того, чтобы если станет очевидным, что возвращение ребенка в семью невозможно, служба могла предпринять немедленные шаги для обеспечения постоянства для ребенка.

- Используйте систему анализа случая, которая позволяет выявить прогресс (или отсутствие прогресса) в разрешении проблем, которые требуют временного размещения ребенка и наличие прогресса на пути к обеспечению постоянства условий его жизни. Более подробная информация о типах анализа случая будет предоставлена позднее в ходе этого семинара.

*Преподаватель должен дать нижеследующий пример беседы с родителями по поводу дополнительного планирования и обсудить насколько он раскрывает необходимые компоненты.*

«Очень важно, чтобы вы поняли, что Ваш ребенок должен получить постоянное размещение в течение 6 месяцев. Как только ребенок забирается из Вашего дома, часы запущены. Нашей первой задачей является обеспечение для Вас и Вашего ребенка возвращения в семью. Мы уже говорили с Вами о том, что должно измениться, чтобы Ваш ребенок был в безопасности дома. Если Вы не в состоянии за 6 месяцев обеспечить безопасность и постоянство для ребенка в вашем доме, по закону мы должны будем реализовать другой план для Вашего ребенка. Это может быть усыновление, размещение в приемной семье или постоянное размещение у кого-либо из Ваших родственников или опекунов.

Для того, чтобы обеспечить Вашему ребенку постоянство жизненных условий в течение 6 месяцев, мы разработаем то, что называется дополнительным планом. Это означает, что мы будем работать одновременно в двух направлениях. Первое – это сделать Ваш дом безопасным и стабильным местом, чтобы Ваш ребенок мог туда вернуться. Второе – это помочь подготовить для Вашего ребенка другой постоянный дом на случай, если Вы не сможете вернуть ребенка домой».

### **G. Семья Даниловых, раунд четвертый: дополнительное планирование**

1. Преподаватель должен раздать окончание материалов по семье Даниловых, раунд четвертый, *Раздаточные материалы 20А, 20В, 20С.*

2. Участники должны ознакомиться с дополнительной информацией и обсудить вопросы, связанные с их вариантом истории семьи Даниловых.

3. Преподаватель должен предложить каждой группе спланировать как, когда и с кем они проведут беседу о дополнительном планировании и быть готовыми провести такую беседу, используя ролевую игру. Преподаватель должен также передать участникам раздаточный материал № 19 *Откровенный разговор о дополнительном планировании*, в качестве ресурса для разработки своего подхода к этой беседе. Каждая группа должна подготовить одного из своих участников для роли социального работника и одного – для роли Лины Даниловой.

4. Преподаватель должен предоставить возможность каждой малой группе провести свою ролевую игру перед большой группой. Социальный работник должен провести беседу с «Линой», в которой он объяснит стремление социальной службы к постоянству условий жизни ребенка в биологической семье, требования относительно 6 месяцев и необходимость дополнительного планирования. «Работник» может передать проведение беседы другому члену команды, если он/она попадает в затруднение. Преподаватель должен руководить упражнением и помогать при необходимости участнику, исполняющему роль социального работника.

## **Н. «Семейный совет» (Принятие решений семейной группой)**

### Указания для преподавателя

Преподаватель должен сделать сообщение и организовать обсуждение в большой группе, которое включает следующие темы:

### Темы для обсуждения

1. Привлечение расширенного состава семьи и родственников к планированию и принятию решений является эффективным методом организации их участия в защите детей.

2. Преподаватель должен отметить, что хотя существует достаточное количество информации о том, что этот подход имеет много позитивных моментов, мы в настоящее время не располагаем эмпирическими данными, свидетельствующими о том, что эти модели обеспечивают лучшие результаты для детей по сравнению с процессами планирования и принятия решений без привлечения расширенного круга членов семьи и родственников.

3. При всех различиях в применении этих моделей, они все включают в себя следующие элементы:

А. Убеждение в том, что при наличии условий наиболее расширенный круг семьи может выработать план, обеспечивающий безопасность и постоянство жизненных условий их детям.

Б. Координацию встречи, в ходе которой все заинтересованные члены семьи обсуждают свое отношение и свой взгляд на проблему, которая привела к тому, что дети оказались под угрозой плохого обращения. Одновременно они разрабатывают планы того, как обеспечить безопасность детей. Атмосфера встречи должна быть поддерживающей, не осуждающей и уважительной.

В. Проведение подготовительной работы. Для того, чтобы эта встреча прошла гладко: узнать кто из членов семьи будет участвовать во встрече, объяснить цель этой встречи каждому участнику, объяснить его роль и определить есть ли у каждого из них беспокойство по поводу безопасности ребенка.

Г. Сотрудник, имеющий соответствующий опыт проводит эту встречу. Как правило, это не тот социальный работник, который работает с данной семьей.

Д. Социальный работник отслеживает выполнение плана, выработанного в ходе встречи, чтобы обеспечить его выполнение и решать проблемы, препятствующие его выполнению.

Е. Социальная служба оставляет за собой право не утвердить какие-либо планы, которые не обеспечивают безопасность ребенка.

## РАЗДЕЛ V. ПОВТОРНАЯ ОЦЕКА И ПЕРЕСМОТР ДЕЛА

Продолжительность 1 час

Цели

- Участники должны понять важность регулярного анализа работы со случаем для того, чтобы осуществлять мониторинг прогресса и при необходимости вносить изменения в конечные и промежуточные цели и действия.

- Участники должны понять их роль и ответственность в процессе анализа работы со случаем.

Необходимые материалы Блокноты откидных листов, электронная презентация

Используемая методика лекция

### А. Цель анализа работы со случаем

1. Система регулярного анализа работы для отслеживания прогресса в выполнении плана работы со случаем и в обеспечении постоянства условий жизни ребенка. При необходимости в ходе анализа обсуждаются и иницируются изменения в конечных и промежуточных целях и действиях.

2. Основные решения относительно дальнейшей работы рассматриваются в ходе анализа, такие как решение о закрытии случая или о ходатайстве о лишении родительских прав.

3. Процесс анализа позволяет формально оценить насколько работа социальной службы отвечает требованиям республиканского и местного законодательства во многих аспектах. Например, насколько обоснованы действия по помещению ребенка во временное содержание, по возвращению его в семью настолько быстро, насколько это позволяют условия безопасности, насколько своевременно обеспечивается постоянство условий жизни детей.

### Б. Процесс анализа работы со случаем

1. План работы со случаем должен формально анализироваться и при необходимости дополняться через заранее установленные **регулярные интервалы времени**.

2. Планы работы со случаем должны анализироваться и пересматриваться **как минимум ежеквартально** или чаще, если по случаю ведется активная работа, которая требует более частых проверок.

3. Все разделы плана, включая первоначальную оценку, конечные и промежуточные цели и действия должны оцениваться с точки зрения их **актуальности и точности**.

4. Необходимость в размещении в постоянном альтернативном доме для ребенка должна обсуждаться в ходе анализа случая. Если семья не достигла необходимого прогресса для возвращения детей, должно обсуждаться дополнительное планирование постоянного размещения. В случае запланированного альтернативного постоянного размещения детей социальный работник и супервизор должны обсудить, как обеспечить безопасность постоянного проживания через усыновление или опеку.

5. Если предусмотренные планом работы услуги предоставлены, есть надежда, что нужды и проблемы семьи будут разрешены. В этом случае оценка работы по плану должна определить возможность прекращения оказания услуг и закрытия случая.

### **Шаги анализа (оценки) работы со случаем**

Тщательный анализ плана работы со случаем включает в себя следующие шаги:

1. Необходимо собрать текущую информацию о семье и ситуации в ней, для того, чтобы определить:

а) Какова в настоящее время степень риска для детей и, если это применимо к ситуации, какие факторы влияют на сохранение этой степени риска;

б) Каким образом семья использует свои сильные стороны (для уменьшения риска вреда для детей);

в) Какие из ранее выявленных проблем и нужд остаются без изменений и какие уже разрешены;

г) Какие новые сильные стороны, проблемы и нужды были выявлены;

д) Какие шаги были предприняты для альтернативного постоянного размещения ребенка, если возвращение в семью маловероятно

2. Конечные и промежуточные цели должны быть пересмотрены или переформулированы для того, чтобы задействовать вновь выявленные факторы, способствующие уменьшению рисков, решению проблем и нужд, выявленных в ходе анализа или оставшихся со времени предыдущего анализа. Изменения положительных и негативных факторов должно быть представлено в виде матрицы и необходимые дополнения к плану работы со случаем должны быть подготовлены, если ребенок перемещается, если случай закрывается или если имеют место другие значительные изменения. Для достижения пересмотренных в плане конечных и промежуточных целей должен быть **разработан план действий** и определены новые временные рамки для завершения работы.

Если цели работы со случаем достигнуты или дополнительные услуги не требуются, **случай должен быть закрыт**.

Супервизор и социальный работник должны совместно оценивать анализ работы со случаем и план, подготовленный работником и семьей. Это должно происходить в ходе регулярных супервизий.

Участвуя в планировании работы со случаем и анализе этой работы, супервизор может в рабочем порядке оценивать предпринимаемые действия и убеждаться в том, что план отвечает нуждам семьи.

Текущая оценка плана работы и изменения степени рисков **должна проводиться совместно с семьей**. Это обеспечивает постоянное участие семьи в процессе планирования. Анализ работы со случаем может стать **дополнительным фактором вовлечения семьи** либо путем поощрения достигнутых успехов, либо путем выявления и обсуждения проблемных зон, в которых цели плана пока не достигнуты.

Если другие специалисты тоже работают с семьей, они должны быть привлечены к анализу работы по плану.

## **В. Типы анализа работы со случаем**

### **Полугодовой анализ**

Очень часто это наиболее эффективный способ убедиться в том, что пересмотренный план работы со случаем учитывает интересы всех участвующих сторон. Во встрече по анализу работы должны участвовать социальный работник, его супервизор, основные члены семьи, специалисты, оказывающие помощь семье. Такой подход способствует командной работе, обеспечивает координацию предоставляемых услуг и четко определяет роли, ответственность и ожидания каждой из участвующих сторон.

Со стороны социальной службы необходимо выполнение следующих условий для проведения полноценной оценки плана работы:

- Планирование работы со случаем и оценка работы должны быть формально санкционированы с руководством службы как необходимая часть работы.
- Ответственность за планирование работы со случаем должна быть внесена в должностные обязанности социального работника и супервизора.
- Специалисты должны стремиться выделять время для проведения анализа работы. Запланированные супервизии являются наиболее удачным способом достичь этого. Эти встречи не должны отменяться или переноситься по причине других дел или по работе со случаем.
- Стандартная модель планирования работы со случаем должна быть принята всеми работниками. Эта модель должна включать в себя правила и процедуры для обсуждения случая и его оценки, инструкции по подготовке письменных планов работы со случаем и формы для документирования плана в записях по случаю.

### **Контроль со стороны комиссии по делам несовершеннолетних**

Цель рассмотрения в КДН – осуществление мониторинга процесса, который ведет к воссоединению ребенка с семьей. В число участников рассмотрения входят, родители, социальный работник и, при необходимости, ребенок.

### **Неформальный анализ работы со случаем**

В дополнение к формальному анализу, описанному выше, социальный работник должен проводить анализ работы по случаю со своим супервизором в ходе супервизий не реже чем ежеквартально.

Кроме того, работник должен проводить анализ с семьей во время посещений их дома, в идеале – ежемесячно.

Работник должен проанализировать прогресс в достижении целей и реализации действий, выявить препятствия и определить как их преодолеть. Посещения на дому должны быть подготовлены таким образом, чтобы такой анализ проводился.

## **РАЗДЕЛ VI. РОЛЬ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА И ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКОМ И ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ**

Продолжительность 3,5 часа

Цели

- Участники познакомятся со стратегиями проведения бесед (интервью), которые помогают клиентам быть вовлеченными в процесс изменений семьям преодолевать кризисы

- Участники поймут как использовать визиты на дом для предоставления эффективных социальных услуг.

- Участники познакомятся с факторами, которые позволяют своевременно рассмотреть возможность закрытия случая.

Необходимые материалы Блокноты откидных листов, электронная презентация

Раздаточный материал № 21 Сценарий 1

Раздаточный материал №22 Сценарий 2

Раздаточный материал № 23 Сценарий 3

Раздаточный материал № 24 Сценарий 4

Используемая методика лекция, обсуждение в малых группах, обсуждение в большой группе, ролевая игра

### **А. Помощь клиентам в участии в процессе изменений**

#### **1. Использование перспективы развития**

*Определение перспективы развития*

Большая часть работы в системе социальной защиты детства должна производиться в рамках перспективы развития. В значительной степени деятельность социального работника состоит в том, чтобы помочь семьям укрепить их сильные стороны или развить новые родительские навыки. Социальные работники должны применять модель развития в работе с семьями. Модель развития включает в себя следующую концепцию:

- Развитие – это постоянный процесс, на который влияют личностные, межличностные и окружающие факторы;

- Индивидуумы и семьи имеют присущие им сильные стороны и способности;
- Большинство людей продолжают расти и развиваться в течение всей жизни;
- Осуществление поддерживающего вмешательства может помочь людям в дальнейшем развитии;
- В то время как негативистская модель понимания между людьми исходит из того, что недостатки постоянны, модель развития предполагает, что при соответствующих поддерживающих вмешательствах позитивное развитие может иметь место и проблемные зоны могут быть модифицированы, компенсированы и уничтожены.

#### *Использование модели развития в социальной защите детства*

Социальные работники должны на практике использовать концепции модели развития, делая следующее (преподаватель должен коротко объяснить эти концепции и затем организовать обсуждение с участниками того, как они могут использовать эти стратегии при работе с родителями по улучшению их родительских и хозяйственных навыков):

- Рассматривайте каждое взаимодействие с семьей как значительное и являющееся частью процесса изменений.
- Используйте «моменты обучения» по мере их возникновения при каждом общении с семьей.
- Обеспечьте позитивную поддержку процессу развития.
- Определите сильные стороны и возможности.
- Оценивайте происходящее оптимистично.
- Социальный работник должен помочь членам семьи пересмотреть свою негативную самооценку выявляя и обсуждая их позитивные свойства, то есть осуществлять когнитивное реструктурирование.
- Разбейте сложные и слишком тяжелые задачи на части и продвигайтесь небольшими шагами. *Внимание:* Эта стратегия особенно важна, когда клиенту свойственна незрелость, нетерпеливость в достижении результата или в решении задачи.

## **2. Стратегии помощи клиенту, чтобы он оставался вовлеченным в процесс изменений**

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен сделать сообщение и организовать обсуждение в большой группе с использованием примеров из своей собственной практики или из практики участников, которые иллюстрируют следующие концепции. Эти концепции описаны в раздаточном материале № 7 *Дополнительные стратегии проведения беседы*.

**Выражайте сопереживание:** Социальный работник должен проявить понимание ситуации клиента, его эмоций, разочарований, тревог и т.д. Это подразумевает понимание ситуации но необязательно согласие с ней. Это не

препятствует наличию у работника иной точки зрения, чем у клиента. Например, фраза: «Я понимаю, как вы могли разозлиться на своего ребенка» не поощряет насилия, но выражает понимание родительского разочарования и гнева.

**Проводите конфронтацию:** Преподаватель должен помочь участникам осознать, что основная цель многих взаимодействий с клиентом состоит в том, чтобы противопоставить их своему собственному поведению, привести их на примере их собственных негативных поступков к осознанному пониманию, что изменение возможно. Работники также должны понимать, что такой тип конфронтации не должен быть агрессивным. Преподавателю следует сослаться на части видеofilmа о семье Форрестер, в которых Кэрол вступает в конфронтацию с миссис Форрестер, но в мягкой манере. Преподаватель должен привести примеры из собственной практики или предложить участникам дать свои примеры.

**Указывайте на разногласие:** Клиенты часто попадают в повторяющийся цикл негативного поведения, которое не приносит желаемых результатов, потому что это единственный с их точки зрения путь решения проблемы. В этом случае работнику полезно мягко помочь клиенту прийти к осознанию (вместо того, чтобы читать ему лекцию) что такое поведение не дает желаемых результатов. Другими словами есть несоответствие между целью клиента и его поведением. Работник может сформулировать вопросы к клиенту относительно того, дает ли такое поведение искомый результат или можно спросить о преимуществах и ответственности такого поведения. Такой подход позволяет клиенту самому, а не социальному работнику сформулировать причину изменений, что часто создает лучшую мотивацию. Работники должны осознавать, что это мягкая форма конфронтации. Манера поведения работника важна для такой стратегии. Он должен быть искренне заинтересован, а не осуждающе-неодобрителен, задавая такие вопросы.

**Примеры**

«Насколько хорошо это действует?»

«Когда вы кричите на своих детей и не получаете желаемого результата, это помогает?»

**Избегайте споров:** Социальные работники должны позаботиться о том, чтобы не попасть в ловушку, споря с клиентом о том, что у него есть проблема и есть необходимость в изменениях. Это ловушка, из которой они не смогут выйти. Клиент просто будет спорить, отстаивая противоположную точку зрения: «Нет, у меня нет проблемы!»

**Поддерживайте самодостаточность:** Вера в способность человека к изменениям является важным мотивирующим фактором. Вера и надежда важные элементы изменений. Общим посылом здесь должно стать то, что клиент может сделать это, сожжет измениться.

**Управляйте сопротивлением:** Работник может столкнуться с сопротивлением изменениям в любой момент на протяжении работы со случаем. В разделе «Вовлечение семей в услуги по защите детей» участники познакомились с моделью SHER по управлению сопротивлением. Есть и другие стратегии:

*Разверните сопротивление:* Джей Хейли (1987) называет это «психологическое дзюдо». В этой технологии социальный работник использует силу атакующего (клиента) для получения преимущества. Например, клиент предъявляет претензию или высказывает свое отношение (Вам кроме Лизы никто не нужен!). Необходимо использовать это и подать в совершенно другой манере («Похоже, мне следует подумать о том, как вы себя чувствуете»). Клиент, ожидающий, что социальный работник станет защищать свою заинтересованность в благополучии ребенка, может быть удивлен интересом к нему.

Этот метод полезен, когда клиент жалуется, что не находит общего языка с социальным работником. Работник может «выбить почву у него из под ног», отвечая с пониманием и эмпатией: «Да, я тоже чувствую напряженность в наших отношениях. Мне бы хотелось что-то изменить, чтобы мы могли лучше работать вместе. Как вы думаете, что мы могли бы сделать, чтобы улучшить наши отношения?»

Райкус и Хьюджес в «Пособии по социальной защите детства» (1998) напоминают социальным работникам, что в борьбе участвуют двое и что отвечая на скрытые чувства, часто содержащиеся в заявленном сопротивлении, социальный работник имеет хорошую возможность погасить гнев клиента.

**Смещайте центр внимания:** Иногда разумнее обойти препятствие, чем карабкаться на него. Иногда это невозможно, когда вмешательство обусловлено проблемой с безопасностью ребенка. Но, работая с клиентом на постоянной основе, работник иногда имеет возможность подавить сопротивление клиента, смещая его фокус с того, что кажется препятствием на пути к прогрессу. Например:

Клиент: «Я знаю, что вы хотите, чтобы я прекратила встречаться со своим парнем, но я не собираюсь делать этого!»

Социальный работник: «Успокойтесь. Вы пытаетесь торопить события, хотя мы еще в самом начале. Давайте пока не будем делать никаких выводов. Хорошо? Давайте сначала поговорим немного о том, чтобы присоединиться к той группе поддержки»

**Подчеркивайте личный выбор:** многие клиенты чувствуют себя беспомощными в нашей системе и в результате реагируют таким образом, что пытаются самоутвердиться и восстановить контроль над ситуацией («Вы не можете говорить мне что я должен делать!») Миллер и Роллинк (1991) предполагают, что лучшим противоядием в такой ситуации является следующее: убедить человека в том, что по сути является правдой: в конечном итоге именно он выбирает то, что происходит.

Социальный работник может сказать: «Вы правы. Я не могу изменить ваше поведение. Это можете сделать только вы сами».

Признание индивидуального выбора не означает, что социальный работник снимает с себя ответственность за безопасность ребенка. Это означает только признание права клиента не изменять свое поведение.

**Перифразирование:** Это имеет место, когда социальный работник слышит, что говорит клиент, но предлагает другое значение или интерпретацию для этого.

Переложение мысли в другую форму дает шанс, что клиент ощутит вмешательство, как помощь (Мюллер и Роллинк 1991). Например:

Клиент: «Я не хочу больше услуг для детей!»

Социальный работник: «Тогда я именно тот, с кем вам следует поговорить. Я могу помочь вам составить план, чтобы это произошло как можно скорее. Я хочу, чтобы Рома вернулся домой не меньше, чем вы».

Клиент: «Вы не имеете права приходить сюда, обвинять меня и обижать моего ребенка! Вам лучше уйти».

Социальный работник: «Я понимаю, почему вы рассержены. Вы думали, что я обвиняю вас. Но я здесь не для того, чтобы предъявлять обвинения. Нам необходимо узнать, как получилось, что Руслан обжегся, чтобы защитить его от новой травмы. Я надеялся, что вы вместе со мной будете работать над этим».

В этом примере социальный работник отвечает в манере несопротивления, основываясь на фактах, а не оспаривая, используя рефлексивное выслушивание, учитывая чувства, которые владеют клиентом и предоставляя персональный выбор, приглашая клиента присоединиться к нему.

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен сделать сообщение и организовать обсуждение в большой группе с использованием примеров из своей практики или примеров участников для иллюстрации этих концепций.

Социальные взаимоотношения это, прежде всего, вмешательство для изменений внутри семьи и это «инструмент» предоставленный социальным работникам. Преподаватель должен привлечь группу к изучению этой концепции и обеспечить, чтобы следующие концепции были обсуждены:

1. Многие клиенты не имеют удовлетворительных, доверительных отношений с другими взрослыми. Взаимоотношения с социальным работником могут стать моделью доверительных поддерживающих и объединяющих отношений.

2. Отношение социального работника и его профессиональные качества: убедительность, открытость в общении, доверительность, мягкое противостояние, совместная работа на достижение цели – все это делает изменения возможными для клиента.

3. Если клиенты доверяют искренности социального работника и его возможностям, они, как правило, в большей степени способны воспринимать его руководство.

4. Если клиенты уважают работника, они могут взять за образец его действия и склонны рассматривать его предложения.

5. Если они чувствуют атмосферу комфорта и сотрудничества во взаимоотношениях, они будут чувствовать себя свободнее в выражении своего несогласия, когда работник ошибается, и будут честно выражать свои чувства и мысли.

6. Социальный работник может убедить в своей честности и искренности, если он старается понять каждого члена семьи, семейную культуру и традиции,

надежды и уникальность ситуации. Такие взаимоотношения помогают семье развивать самоуважение и увеличивают мотивацию к работе с новыми испытаниями.

7. Если клиент вовлечен в такие взаимоотношения, для него возникают вполне реальные угрозы. Во многих случаях у клиентов есть опыт неоправданных доверительных взаимоотношений, при которых полученная от них личная информация использовалась им во вред. Готовность клиента поделиться личной информацией с работником это заметный риск и она не должна ни особо отмечаться, ни использоваться впустую.

8. Уроки, полученные клиентом (и социальным работником) о природе открытых уважительных отношений могут помочь клиентам в их отношениях с детьми и другими людьми. Например, постепенный переход от изначального сопротивления к доверительному сотрудничеству является уроком того, как преодолевать трудности в отношениях.

9. Взаимоотношения в практической социальной работе, это мощный фактор, помогающий людям меняться. Во многих случаях социальные работники не осознают, насколько значительной была их помощь, пока их работа с клиентом не закончена.

### **Помощь семьям в кризисе**

Для большинства людей появление в их жизни социальных услуг для детей является кризисом. Или кризисом может быть ситуация, которая привела к необходимости оказания услуг для детей. Помогая им справиться с этим кризисом, мы помогаем им измениться.

Кризис – подавляющий стресс, который парализует способность к преодолению. Такой большой стресс, что способности семьи к преодолению больше не работают. Перейдет ли стрессовая ситуация в кризис зависит от трех факторов:

*Восприятие события:* Если клиент воспринимает событие как угрожающее, реакция, скорее всего, будет «драться или смываться». Если клиент воспринимает событие как потерю, его возможной реакцией станет депрессия. Оба состояния расслабляют и подавляют продуктивные механизмы преодоления и подавляют мотивацию клиента к изменениям. Если, однако, клиент воспринимает проблему как испытание, его реакцией может стать пробуждение навыков решения проблем. Преподаватель должен предложить примеры из своей практики или пригласить участников поделиться своими примерами, чтобы проиллюстрировать эти положения.

*Уровень стресса:* Очевидно, что некоторые ситуации более стрессовые, чем другие. Однако нам необходимо помнить, что так они выглядят («в глазах очевидца»). Преподаватель должен предложить примеры из своей практики или из практики участников. Примеры должны показывать различия в восприятии стресса с точки зрения клиента и социального работника.

*Механизмы преодоления:*

- У семей и отдельных людей есть примеры преодоления. Некоторые используют техники преодоления, которые продуктивны и помогают разрешить проблему.
- Некоторые навыки преодоления используются для того, чтобы разрядить эмоции, сопровождающие кризис и стресс (тревога, депрессия, страх), но которые мало помогают в разрешении проблемы.
- Преподаватель должен предоставить примеры, иллюстрирующие разницу между механизмами преодоления, которые слегка приглушают дискомфортные эмоции и механизмами, которые продуктивно разрешают проблему.

#### *Применение этой модели к работе с семьями*

Социальный работник может помочь семье продуктивно прореагировать на кризис, работая с каждым элементом этого кризиса: уменьшить стресс, повысить способность к преодолению, подвести к реалистичному осознанию проблемы.

#### Заметки для преподавателя:

В ходе обсуждения дайте примеры или попросите аудиторию привести свои. Кроме того, после этого раздела, посвященного модели вмешательства при кризисе, следует раздел, посвященный специальным техникам проведения интервью.

Ослабьте некоторые из стрессообразующих факторов, часто это очень ободряет клиента, помогает ему увидеть в социальном работнике помощника. Снижение уровня стресса помогает людям преодолевать проблемы и кризисы. Работник может предоставить помощь клиенту напрямую или связать его с соответствующими службами, а затем наблюдать, чтобы убедиться, что услуги оказаны и что они помогли.

#### Примечание для преподавателя:

Работники часто считают, что они никогда не должны «усиливать зависимость». Преподаватель должен помочь им понять, что облегчение стресса и выполнение чего-то за клиента в начале очень помогает и не означает, что им придется делать это все время. Позднее они будут выполнять «вместе с клиентом» и постепенно «отойдут в сторону». Преподаватель должен проиллюстрировать этот момент, предложив группе выявить случаи в их личной жизни, когда кто-то делал что-то, чтобы уменьшить их стресс. Они должны помнить, насколько это помогало и как это не превратилось в долговременную зависимость от этого человека.

*Помогите клиенту сохранить реалистичное отношение к событию:* Работник должен помочь клиенту взглянуть иначе на ситуацию, чтобы он/она мог воспринимать ее как испытание, а не как потерю или угрозу (что обычно делает людей не мобилизованными для результативных изменений). Измените взгляд, чтобы клиент мог подойти к событию с точки зрения испытания, а не печали и потери.

*Помогите клиенту преодолеть стресс. Это включает в себя следующее:*

- Помогите семьям в эффективном управлении эмоциями.
- Поощряйте усилия клиента по преодолению стресса.

- Проводите мозговой штурм с семьей для выработки стратегии решения проблем и помогите им выбрать подходящую стратегию. Работник позднее должен оценить насколько стратегия сработала и изменить ее при необходимости.
- Обеспечивайте клиента точной информацией.

(Например, если семья чувствует, что она не контролирует возможность возвращения ее ребенка домой, социальный работник должен убедить ее в более позитивной стратегии преодоления, информируя родителей, что большинство детей возвращается домой и рассказывая им об успешных результатах воссоединения).

- Помогите клиенту вспомнить, как он в прошлом решал проблемы и определить будут ли те стратегии полезны для разрешения данного кризиса.
- Помогите клиенту начать вырабатывать новый подход к решению проблем.

### **Методы проведения бесед при оказании помощи клиенту в преодолении кризиса**

#### Указания для преподавателя

Преподаватель должен предоставить участникам следующую информацию в виде лекции и обсуждения в большой группе. В ходе обсуждения должны быть использованы оставшиеся стратегии из раздаточного материала № 7 *Дополнительные стратегии проведения беседы*. Преподаватель должен отметить, что эти методики могут быть использованы с разными целями.

#### Содержание обсуждения

### **Вопросы которые выявляют и акцентируют на положительных моментах**

Выявление положительных моментов может быть использовано в работе с семьями при кризисном вмешательстве. Этот метод особенно полезен, когда необходимо помочь клиенту осознать собственные сильные стороны, вспомнить как успешно ему удавалось решать проблемы в прошлом и понять механизмы преодоления, которые в дальнейшем могут быть развиты. Этот тип опрашивания позволяет выявить настоящие и прошлые успехи и использовать их для поиска решений.

Вопросы, которые выявляют положительные моменты для решения существующей проблемы заставляют семью вспомнить случаи, когда проблема могла возникнуть, но не возникла. Тогда социальный работник имеет возможность изучить, что клиент сделал, чтобы предотвратить проблему. Процесс включает в себя три стадии.

#### 1. Выявление

Примеры:

«Попадали ли вы в такую ситуацию раньше? Что вы делали такое, что вам помогало?»

«Очевидно, что во многих случаях вы управляетесь со своим сыном, даже когда очень устаете. Можете мне сказать, как вы это делаете?»

«Вы сказали ранее, что это не всегда так между вами и вашей дочерью-подростком. Можете побольше рассказать о тех, других случаях?»

## 2. Акцентирование внимания на положительных моментах

Когда приходит время акцентировать внимание на положительных моментах проблемы важно искать и спрашивать о малых, специфичных и позитивных деталях поведения. Получая полные и точные ответы, социальный работник имеет возможность более глубоко вникнуть и спланировать вмешательство. Например, если отец говорит, что однажды для того, чтобы не ударить сына он просто встал и ушел в другую комнату, социальный работник понимает, что решения проблемы, связанное с действиями будет лучше принято этим отцом. Другой отец может утверждать, что он избегает насилия, думая о том, каково это, подвергнуться жестокому обращению, будучи ребенком. В этом случае более успешными могут быть подходы, связанные с осознанием. Третий родитель может сказать, что они нашли кого-то, с кем можно поговорить, указывая таким образом на то, что хорошим способом вмешательства здесь могут стать традиционные консультации психолога.

Спрашивая о положительных моментах, работник должен использовать вопросы «что» и «как». Вопросов «как» следует избегать, когда они относятся к намерениям и ответы неочевидны. Они также могут выявить что-то более глубокое в психике, что, соответственно невозможно или очень трудно изменить.

## 3. Используйте положительные моменты

Когда положительные моменты выявлены и на них сделан акцент, следующее что следует сделать работнику это превратить исключение в правило. Социальный работник осторожно и рутинно помогает семье использовать стратегию в своей семейной жизни. В дальнейшем работник должен поощрять и поддерживать семью, когда они успешно используют стратегию.

### **Вопросы, которые выявляют факторы, вызывающие страх и тревогу**

В периоды кризисов или перегрузки проблемами клиентами часто деморализуются страхами и тревогами по поводу того, что может случиться или по поводу процессов изменений, которые необходимы. Эти страхи часто остаются скрытыми и становятся более и более значительными по мере того, как клиент пытается от них избавиться. Часто полезно мягко и открыто обсудить эти страхи, чтобы клиент мог перейти от деморализации к продуктивному решению проблемы. Этот процесс включает следующие шаги:

1. Выявление страха или тревоги. Обычно прямой вопрос наиболее эффективен: «Что самое плохое может случиться, если...?»
2. Реалистично оцените вероятность того, что страх будет осознан.
3. Помогите клиенту разработать план того, как преодолеть пугающую ситуацию, если она возникнет. Это поможет клиенту перейти от деморализации к

решению проблемы. Если ситуация связана со страхом перед изменениями, спросите что наихудшее может произойти, если клиент этих изменений не сделает

Например: «Что наихудшее может произойти, если вы согласитесь передать ребенка социальной службе?»

### **Вопросы, выявляющие механизмы преодоления**

Эти вопросы выявляют сильные стороны клиента, при этом демонстрируя эмпатию и понимание ситуации клиента. Такой подход одновременно вовлекает в работу клиента и позволяет собрать информацию для стратегии преодоления.

Примеры:

- «Вам пришлось со стольким иметь дело в последнее время. Такие обстоятельства измотали бы большинство людей. Как вам удастся держаться?»

- «Я уверен, что бывают моменты, когда вы готовы сдаться. Что удерживает вас от этого?»

- «Как вам удастся удерживать ситуацию под контролем? Глядя на то, что происходит, что вы делаете, чтобы не становилось хуже?»

### Указания для преподавателя:

Преподаватель должен разделить группу на четыре малые подгруппы и предложить каждой один из четырех сценариев (Раздаточные материалы № 21 – 24 «Сценарии») каждой подгруппе. Каждая получает разные сценарии. Каждый сценарий содержит несколько стратегий интервью, перечисленных в конце сценария. Преподаватель должен предложить участникам прочесть сценарии и сформулировать ответы для интервью для каждого типа стратегий, перечисленных в сценарии.

Каждой группе дается время для решения задачи, затем она передает свой сценарий следующей группе. Каждая группа должна прочесть ответы предыдущей и добавить свои.

По окончании преподаватель должен спросить о каких-либо мнениях относительно формулирования этих вопросов/ответов интервью.

Затем преподаватель должен организовать небольшую ролевую игру, в ходе которой будут использоваться несколько стратегий интервью по одному из сценариев и с применением предложений участников. Один из участников должен играть роль клиента. Цель этого упражнения - создать подходящую модель использования стратегий интервью. Если какой-то из предложенных ответов является плохим примером предложенной стратегии, преподаватель должен обсудить проблемы, связанные с этим вопросом.

По окончании ролевой игры преподаватель должен организовать обсуждение ценности данного метода интервью. Преподаватель должен задать группе следующие вопросы или попросить высказать другие комментарии:

- Как работает данная стратегия интервью?
- Достигли ли мы желаемого результата?
- Если бы вы были клиентом, как бы это повлияло на вас?

- Если бы вы были клиентом, увеличило бы это ваш уровень комфортности по отношению к социальному работнику? Почувствовали бы вы себя вовлеченным, уважаемым?

## **В. Эффективное использование домашних посещений**

### *1. Цель домашних посещений*

Основное вмешательство в социальной работе происходит в ходе домашних посещений. Преподаватель должен спросить у участников, какие типы действий они производят во время домашних посещений. Преподаватель должен убедиться, что следующие моменты включены в обсуждение.

- Каждое домашнее посещение должно иметь конкретную цель. Цель должна быть объяснена клиенту. В конце каждого посещения цель и предмет следующего посещения должны быть совместно обсуждены.

- *Цель посещения должна соответствовать плану работы со случаем.* Например, получить больше оценочной информации, смоделировать родительские и хозяйственные навыки, попрактиковаться в навыках, полученных в ходе занятий для родителей, обсудить насколько оказываемые услуги помогают семье, провести кризисное вмешательство и поддерживающую психологическую консультацию.

Какая-то часть работы по помощи родителям может также проводиться на дому.

### *2. Процесс посещения на дому*

- Посещения на дому дают прекрасную возможность помочь клиенту попрактиковаться в использовании навыков и решении проблем в тех самых условиях, в которых ему предстоит это применять в будущем. Именно здесь социальный работник переводит концепции, изученные клиентом в ходе терапии и занятий для родителей в практическое русло.

- **Проявляйте уважение.** Работник должен чутко относиться к тому, что в доме клиента он гость и что некоторые клиенты может воспринимать домашние визиты как проникновение в их жизнь. Работники могут проявлять уважение к клиенту различными путями. Например: Работник может выразить его/ее благодарность за возможность встретиться с клиентом в его/ее доме. Работник должен указать сколько продлится посещение. Если работник и клиент не закончат свою совместную работу до конца запланированного времени, работник должен спросить клиента хочет ли он/она продолжить сейчас или лучше продолжить обсуждение в другое время.

- **Что делать с отвлекающими факторами.** Семьи сильно различаются по своей способности противостоять отвлекающим факторам. В то время как в некоторых в целом царит спокойная атмосфера, в других постоянно шум и суета. Отношение семьи к отвлекающим факторам может не совпадать с отношением социального работника. Если работник видит, что отвлекающие факторы не дают ему/ей сосредоточиться, он должен вежливо сообщить об этом клиенту и обсудить, что можно с этим сделать. Например, работник и родитель могут посидеть на

крыльце и поговорить там, клиент может прийти в офис, можно выключить телевизор и т.д.

- В некоторых семьях уровень активности граничит с хаосом, который в свою очередь является одной из причин пренебрежения нуждами детей. Реакция социального работника на этот уровень хаоса должна быть тщательно спланирована в соответствии с планом работы со случаем. Работник может например смоделировать как мать может успокоить и отвлечь своих детей, чтобы иметь возможность пообщаться с работником.

- Что делать, если при посещении присутствуют родственники, друзья или соседи. Работник должен вежливо спросить у клиента, не возражает ли он, если эти люди будут присутствовать при беседе. Иногда поддерживающее присутствие людей может оказаться полезным, в других случаях оно может стеснять клиента. Работник должен также определить, не представляет ли кто-то из «дополнительно» присутствующих в доме угрозу его собственной безопасности.

- Делать ли посещения без предварительной договоренности? Обычно работник должен планировать свои посещения дома с семьей заранее. Это очень конкретная демонстрация уважения к клиенту, которая, являясь естественной любезностью, моделирует нормальный способ ведения дел. Есть всего несколько причин для проведения необъявленных посещений: если безопасность ребенка может быть под угрозой, когда семья заранее знает о посещении, или если есть риск, что семья с ребенком скроется. Дополнительно необъявленные посещения могут понадобиться, если работник хочет проверить, в состоянии ли семья поддерживать безопасность и порядок в доме без его участия. Однако, прежде чем «проверить» семью таким образом, работник должен обстоятельно поработать с семьей в этих направлениях. Некоторые семьи могут наводить порядок в домах, если они знают, что придет работник. Это может стать промежуточным шагом на пути к автономному поддержанию порядка и безопасности и должно рассматриваться как сильная сторона семьи. Необъявленные посещения в этом случае могут начаться только позже, когда работник убедится, что семья может поддерживать дом в чистоте и безопасности на постоянной основе. Разумеется, бывают случаи, когда суд требует, чтобы вы проводили домашние визиты с предварительным договором с семьей. Это должно быть ясно объяснено семье и включено в план работы со случаем. Цель необъявленных посещений тоже должна быть четко разъяснена семье.

- *Согласие принять угощение.* Это – сложный момент. Во многих семьях предложение еды и напитков является требованием норм гостеприимства и жестом доброй воли. Отказ принять приглашение может рассматриваться как грубость. Однако при некоторых обстоятельствах согласие неразумно, например, если посуда грязная или есть вероятность того, что в еду может быть что-то подмешено. Работник должен найти вежливую причину отказа от еды и напитков. Отказ должен быть уважительным по отношению к клиенту. В некоторых случаях работнику может оказаться более удобно принять еду и напитки, которые он знает и довериться клиенту. В любом случае социальным работникам следует следовать порядкам, установленным в социальной службе для этих случаев и обсудить это со своими супервизорами.

### *3. Безопасность работников во время домашних посещений.*

Преподаватель должен попросить участников описать методы, с помощью которых они или их коллеги обеспечивают свою безопасность. Преподаватель должен позаботиться, чтобы следующие моменты вошли в обсуждение.

- Социальные работники должны принимать во внимание, насколько вероятно, что тот тип беседы, который они планируют с семьей, может раздражить их. В случае необходимости рассмотрите возможность проведения беседы на рабочем месте, где кто-то может проследить за вашей безопасностью и вмешаться, если потребуется.
- Работники должны придерживаться спокойной манеры поведения.
- Работники должны пользоваться властью только в той степени, в которой это необходимо.
- Работники должны визуально отслеживать все, что происходит во время посещения, обращая внимание на группы людей и какую-либо противоправную деятельность (например, продажу наркотиков), которые могут оказаться опасными. Если работник чувствует, что возникает опасность, он должен удалиться и вернуться, если необходимо, с представителями правопорядка или с другим работником.
- Входя в дом, работник должен постараться увидеть, нет ли в нем угрожающих элементов и уйти, если он почувствует опасность.
- При посещении работник должен располагаться в комнате таким образом, чтобы ничто не препятствовало его выходу.
- Работник должен выходить через ту же дверь, через которую вошел, так как он не может быть уверен, что другие двери не заблокированы.

## **Г. Закрытие дела**

### Указания для преподавателя

Этот раздел подается в виде лекции и обсуждения в большой группе. Преподаватель может задавать вопросы группе и затем предоставить информацию, которая группой не была предоставлена.

#### **1. Обоснование для своевременного закрытия дела**

а) Неправильное закрытие случая увеличивает ответственность социальной службы, когда семьи, нуждающиеся в услугах, их не получают.

б) Когда вовремя не закрываются те случаи, которые должны быть закрыты, увеличивается расходование ресурсов, которые могли бы быть использованы там, где они действительно необходимы. В некоторых случаях это приводит к перегрузке специалистов.

#### **2. Ошибочные причины продолжения работы по делам, которые должны быть закрыты.**

а) Работник и/или супервизор сохраняет дело открытым, когда нет более защитных нужд в этом, потому что семья очень довольна и получает пользу от

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь вмешательства социального работника. Это особенно заманчиво, когда работник с удовольствием работает с данной семьей или когда семья очень полагается на поддержку со стороны социальной службы.

б) Социальный работник сохраняет дело открытым, если по нему есть очевидный прогресс, чтобы избежать получения нового дела, которое потребует от работника больших усилий и времени.

в) Оставление дела открытым для «отслеживания» (мониторинга). Если снижения степени вовлечения работника перед закрытием дела вполне оправдано, то сохранение дела открытым для того, чтобы «подождать и посмотреть что получится дальше» не имеет смысла. Дела, которые остаются открытыми без предоставления конкретных социальных услуг, обязывают социальную службу продолжать нести за них ответственность.

г) Сохранение открытыми дела «для профилактики», таким образом, что служба может быть вовлечена в него на неопределенных условиях.

### **3. Ошибочные причины для закрытия дела**

а) В течение определенного промежутка времени семьей было сделано мало и она «сопротивлялась».

б) Дела закрываются из-за давления со стороны службы, требующей снижения объема работы по делу.

### **4. Последствия несвоевременного закрытия дела**

а) *Случаи работы с семьями, в которых дети не подвергаются большому риску, могут оставаться открытыми, пока они получают от социального работника набор поддерживающих вмешательств (интервенций). Такая работа может потребовать от социального работника большого количества его времени и ресурсов, уменьшая таким образом возможности работы с семьями, в которых дети нуждаются в защите и более интенсивных семейных услугах.*

б) *Социальный работник не уверен в том, что служба выполнила свои обязательства по предоставлению услуг семье пока дело не закрыто. Работник не может также достаточно уверенно утверждать, что цели достигнуты и риск в отношении ребенка минимизирован.*

в) Если работник в состоянии продемонстрировать, что планирование было произведено тщательно и соответствующие услуги были предоставлены до закрытия случая, маловероятно, что социальная служба будет ответственна, если плохое обращение с ребенком будет иметь место после закрытия случая.

### **5. Профилактика рецидивов**

Одним из препятствий к своевременному закрытию случая может стать беспокойство социального работника, что дальнейшее плохое обращение с ребенком может иметь место после закрытия случая, что потребует его повторного открытия.

Повторное открытие случая службой после того, как он был отработан и закрыт рассматривается как рецидив.

Возникновению рецидива могут способствовать многие факторы. Некоторые из них неподконтрольны социальному работнику и службе. Однако *неправильное планирование работы со случаем или его отсутствие очень сильно увеличивают вероятность рецидива.*

Социальный работник может снизить вероятность возникновения рецидива, следуя следующим правилам во всех случаях:

- *Тщательная оценка всех факторов, которые влияют на необходимость защиты ребенка.*

- *Конкретные факторы, которые определяют риск жестокого обращения и пренебрежения нуждами должны быть выявлены и услуги, влияющие на эти факторы определены. Тщательная оценка случая жизненно необходима для того, чтобы убедиться, что выбранные услуги соответствуют нуждам. Без такой оценки услуги часто случайны, не сориентированы на поставленную цель и не могут значительно изменить ситуацию. Это увеличивает вероятность того, что плохое обращение будет повторяться.*

- *План работы должен включать в себя составляющие, которые опираются на собственные сильные стороны семьи, на внутреннюю поддержку и ресурсы, которые естественным образом присутствуют в ней.*

Большинство социальных работников убеждено, что семьи, с которыми они работают, мечтают «избавиться от социального работника». В действительности же многие семьи видят в социальном работнике помощь и источник поддержки, даже если не признаются в этом вслух. В результате, когда случай близится к закрытию, может возникнуть усиление проблем и дисфункций. Закрытие случая может восприниматься семьей как угроза и они могут не хотеть окончания участия социального работника.

Если удастся научить семью опираться на свои собственные силы, помочь научиться использовать поддержку и ресурсы со стороны родственников и местного окружения, вероятность того, что завершение услуг со стороны социальной службы будет восприниматься как стресс и потеря будет меньше. Такая поддержка может включать в себя связь с более широким кругом семьи, развитие дружеских отношений и доступ к другим местным услугам. «Естественный» источник поддержки может меняться в зависимости от культурных групп и местных сообществ. Социальный работник должен определить эти источники поддержки, которые есть в окружении данной семьи.

Управление разделением и прекращением взаимоотношений в рамках социальной работы при закрытии случая

- *Когда развились позитивные отношения в ходе работы, закрытие случая может восприниматься семьей как потеря. Изоляция, неуверенность в своих силах, отсутствие поддержки, дискомфорт и конфликты во взаимоотношениях – все это обычные факторы, влияющие на плохое обращение с детьми. Когда у семьи*

складываются позитивные отношения с социальным работником, это может быть первый случай, когда семья чувствует, что она положительно воспринимается кем-то, что о ней заботятся, что кто-то внимательно к ней относится. Это может быть также первый случай, когда они смогли довериться другому человеку. Прекращение таких отношений может не только стать значительной потерей, но также усилить осознание в семье того, что люди «приходят и уходят» из их жизни, что никому нельзя доверять и что не существует постоянных отношений. Закрытие случая может быть болезненным, может восприниматься, как то, что их бросили и может стать причиной регрессии и возврата к прежнему поведению и взаимоотношениям.

*Работник может предотвратить это, правильно завершив отношения. Следующие стратегии помогают позитивному и здоровому закрытию случая.*

*Определите природу взаимоотношений ранее в процессе работы над случаем*

- Социальный работник должен помочь семье понять цель их взаимоотношений, состоящую в том, чтобы помочь членам семьи правильно использовать свои собственные силы и ресурсы, научиться по-новому помогать друг другу и что эти отношения закончатся, когда цель будет достигнута. Это поможет избежать того, чтобы в конце семья почувствовала, что социальный работник «поменял первоначальное соглашение» и бросил их.

*Планируйте срок окончания до начала закрытия случая.*

- Работник должен привлечь семью к планированию закрытия случая в ходе обсуждения плана работы и его оценки, устанавливая временные рамки для закрытия. Прямая вовлеченность работника должна постепенно уменьшаться в течение этого периода. Работник должен убеждать и поощрять семью учиться самим справляться с проблемами, с которыми они раньше обращались к нему. Усиливающееся успешное разрешение проблем своими силами увеличит уверенность семьи в себе.

*Убедите семью, что прекращение оказания услуг не изменит вашего отношения к семье.*

- Работник должен подтвердить свое внимание и заботу о семье и веру в то, что эта семья важна для него. Члены семьи могут не выражать своих чувств, что их бросают или что социальному работнику они теперь безразличны (или всегда были). Однако этот аспект часто важен для семьи. Социальному работнику стоит поговорить о постоянстве чувств, несмотря на физическое расставание. Сделанный по подходящему поводу телефонный звонок или посланная открытка могут дать семье знать, что работник думает о них.

*Убедите членов семьи перенести свое отношение к социальному работнику на другие отношения в сообществе.*

- Благодаря своим отношениям с социальным работником, члены семьи могут понять, что и другим людям можно доверять и что они могут помочь. Это может помочь членам семьи установить или улучшить свои отношения с родственниками и окружающими. Социальный работник должен убедить, что «Я не единственный человек в мире, которому можно доверять, который может помочь и который может позаботиться». Связи с естественным окружением могут дать возможность семье наладить взаимоотношения, которые продлятся долгие годы. Социальный работник должен внести налаживание этих связей в рабочий план. Семья должна научиться определять потенциальную поддержку и развить навыки доступа к ней. Участие в группах (включая групповую терапию и поддержку, образовательные группы, группы совместного времяпрепровождения) связь с программами, такими как Анонимные алкоголики или Анонимные родители, привлечение к церковной деятельности или групповое психологическое консультирование членов семьи могут подходить для этого.

## **РАЗДЕЛ VII. ПРАКТИЧЕСКИЕ МЕРЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА И ОЦЕНКА ИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Продолжительность 30 минут

Цель

- Участники определяют направления работы, в которых им необходима дальнейшая практика и поддержка

Необходимые материалы электронная презентация, рабочие планы, формы оценки

Методика обсуждение в большой группе

Указание для преподавателя:

Преподаватель должен раздать формы анкет и предложить участникам определить три вещи, которые они используют в своей работе в следующие несколько недель. Несколько участников должны поделиться своими мыслями с группой.

Преподаватель должен раздать оценочные формы и попросить участников дать конструктивную оценку прошедшему семинару.

Затем преподаватель должен закрыть семинар.

Международный детский фонд (ChildFund International) – международное агентство развития, оказывающее помощь более 15 миллионам детей в 31 стране мира.

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь (далее Представительство) работает с 1993 года, реализуя программы и проекты, направленные на создание условий для полноценного эмоционального, физического и социального развития ребенка в семье и социуме. Программы и проекты Представительства основаны на активном использовании передовых **инноваций** в области социальной работы, **развитии** инициатив местных сообществ и поддержке межсекторного **партнерства** ради улучшения условий жизни детей и семей.

С сентября 2005 года Представительство реализует проект **«Развитие услуг, направленных на предупреждение институционализации детей-сирот в местных сообществах»**. Проект ориентирован на профилактику детского социального сиротства и предупреждение институционализации детей-сирот в регионах Беларуси через создание благоприятной среды для сохранения/укрепления семьи и развития детей.

### **ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ:**

#### **Тренинговая программа для специалистов системы защиты детства**

Программа «Семейно-ориентированный подход в системе защиты детства» направлена на укрепление межведомственного взаимодействия государственных органов и организаций, обеспечивающих защиту прав и законных интересов несовершеннолетних, улучшение раннего выявления и своевременную реабилитацию детей, пострадавших от жестокого обращения и неудовлетворения жизненных потребностей, и их семей. Программа ориентирована на развитие умений и навыков специалистов при проведении социального расследования, планировании работы со случаем, организации воссоединения ребенка с биологической семьей и подготовке к размещению в приемную семью.

#### **Обучение и сопровождение приемных родителей и усыновителей (Программа ПРАЙД)**

Программа ПРАЙД направлена на повышение качества работы по временному приему и усыновлению детей путем создания стандартизированной и структурированной системы привлечения, подготовки, отбора и профессионального развития приемных родителей и усыновителей.

#### **Программа «Успешное родительство»**

Цель программы – оказание поддержки родителям путем обучения их методам воспитания на всех стадиях семейной жизни для построения конструктивных взаимоотношений с детьми без применения насилия.

Контактная информация:

г. Минск, пр-т Пушкина, 39, офис 16

тел./факс: (+375 17) 257 77 08, 257 77 09

E-mail: [office@belarus.childfund.org](mailto:office@belarus.childfund.org)

[www.cfi-belarus.org](http://www.cfi-belarus.org)