МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Державний заклад:
«ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ К. Д. УШИНСЬКОГО»
Південний науковий центр АПН України

К.М. ВІЦУКАЄВА

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД КЛІЄНТА

Навчальний посібник

Присвячено 200-річчю
ДЗ «Південноукраїнський національний
педагогічний університет
імені К. Д. Ушинського»

Одеса 2017

ББК 60.561.7
УДК 364-781.72(075)
В54

Рекомендовано до друку вченою радою
Державного закладу «Південноукраїнський національний
педагогічний університет імені К.Д. Ушинського».
Протокол № 11 від 27.04.2017р.

Рецензенти:

Яворська Г.Х. – доктор педагогічних наук, професор, Міжнародний гуманітарний університет м. Одеса;

Корнещук В.В. – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної роботи та кадрового менеджменту ДЗ «Одеський національний політехнічний університет».

Віцукаєва К.М.

В54	Соціальний супровід клієнта: навч. посібн. / К. М. Віцукаєва. — Одеса: видавництво Букаєв Вадим Вікторович, 2017. – 322 с.

ISBN

У навчальному посібнику висвітлюються актуальні питання соціального супроводу такої категорії клієнта, як діти та молодь. Зокрема, представлено теоретичні та практичні аспекти соціального супроводу дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства; неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі; неповнолітніх, які вчинили правопорушення; дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів; учнів та студентів в навчальних закладах. Матеріали посібника можуть бути використано під час аудиторного опрацювання курсу, а також для організації самостійної роботи. Його зміст охоплює тематичне коло питань, які потрібно знати майбутньому фахівцю соціономічної сфери.

ББК 60.561.7
УДК 364-781.72(075)

ISBN

© Віцукаєва К.М. ., 2017

ЗМІСТ

ВСТУП…….. 5
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1
СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ……..…..... 6
Тема 1. Ведення випадку як центральна технологія соціального супроводу клієнта…….……....…6
Тема 2. Концептуальні засади визначення потреб клієнта-дитини... 22
Тема 3. Технологічний алгоритм реалізації соціального супроводу…45
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2
СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ…….……68
Тема 4. Соціальний супровід дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства…….....68
Тема 5. Соціальний супровід неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі…….…….. 87
Тема 6. Соціальний супровід неповнолітніх, які вчинили правопорушення…….…..…… 99
Тема 7. Соціальний супровід молодих осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів……..…..….110
Тема 8. Організація захисту прав і соціального супроводу дітей та молоді у закладах освіти……..….. 127
МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД КЛІЄНТА»…..143
Навчальна програма дисципліни ……..……... 143
1. Короткий опис навчальної дисципліни…….…... 143
2. Мета та завдання навчальної дисципліни…..…….. 144
3.Зміст програми навчальної дисципліни…….... 145
4.Структура розподілу навчального часу в процесі вивчення дисципліни ……..……..... 147
5. Теми практичних занять……...…… 149
6. Самостійна робота ……..…..149
6.1. Завдання для самостійної роботи…….……. 150
7. Індивідуальне навчально-дослідне завдання (навчальний проект)……... 157
7.1. Тематика індивідуальних навчально-дослідницьких завдань…….…… 159
8. Тестові завдання та питання для підсумкового контролю знань ……..……...160
9. Методи навчання……..... 179

10. Метод оцінювання……179
10.1. Розподіл балів, які отримують студенти за І-ІІ модулі…..…180
11. Рекомендована література…….……..… 182
ДОДАТКИ……..… 187
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……..…...316

ВСТУП

Прагнення України приєднатись до європейської спільноти сприяє поступовому формуванню міжнародних підходів та стандартів у всіх сферах діяльності суспільства, зокрема у сфері надання соціальних послуг. Одним із виявів такої тенденції є повільна, але невпинна реалізація соціальних програм і проектів у системі діяльності центрів соціальних служб. У зв'язку з цим виникає потреба в підготовки фахівців соціономічної сфери, які будуть володіти теоретичними знаннями і практичними навиками роботи з клієнтом у формі соціального супроводу.

Соціальний супровід розглядається як довготривала робота, яка спрямована на здійснення індивідуальної соціальної допомоги та підтримки у виді надання комплексних соціальних послуг з метою мінімізації складних життєвих обставин, подолання життєвих труднощів, збереження та підвищення соціального статусу клієнта шляхом активізації його ресурсів та найближчого оточення.

Запропонований навчальний посібник «Соціальний супровід клієнта» розроблений на підставі аналізу теоретичних, методичних матеріалів та практики соціальної роботи з різними категоріями клієнта. Розкрито соціальний супровід як індивідуальну технологію соціальної роботу, особливості реалізації соціального супроводу клієнта із числа дітей та молоді та представлено методичне забезпечення навчальної дисципліни «Соціальний супровід клієнта».

У навчальному посібнику використані матеріали тренінгу, який відбувся у рамках проекту «Реформи соціальних послуг: розвиток потенціалу фахівців для підвищення якості соціальних послуг для вразливих сімей та дітей».

Видання розраховане, перш за все, на студентів вищих навчальних закладів за спеціальностями «соціальна робота» і «соціальна педагогіка», практичних соціальних працівників системи центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, а також буде корисним для волонтерів у сфері соціальної роботи.

Слід відзначити, що у означеному посібнику розкриті не всі аспекти соціального супроводу клієнта так як ця проблема носить складний, інтегрований та багатоаспектний характер і вимагає обов'язкової організацію самостійної роботи студентів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1
СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Ведення випадку як центральна технологія соціального супроводу клієнта.

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

-розкрити сутність ведення випадку;

-визначити мету, принципи та етапи ведення випадку;

-розрізняти механізми ефективності ведення випадку;

-визначити суть поняття «вразливість», «вразливий клієнт»;

-розкрити класифікацію соціальних послуг.

1. Сутність ведення випадку та його мета, механізми, принципи.

В Україні соціальна робота, спрямована на вирішення індивідуальних потреб клієнта. Це підтверджує Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» (від 21 червня 2001 р. № 2558-III), де визначено термін «соціальний супровід» як вид індивідуальної соціальної роботи. Відповідно до означеного закону: *соціальний супровід* – це вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

За визначенням І.Д. Звєрєвої, О.В. Безпалько соціальний супровід сім'ї – це вид соціальної роботи, спрямованої на забезпечення оптимальних умов життєдіяльності сімей, дітей і молоді, шляхом надання необхідних соціальних послуг, допомоги та здійснення відповідних заходів. Його здійснює соціальний працівник, діяльність якого спрямована на підтримку сім'ї в різних видах її життєдіяльності, формуванні здатності сім'ї самотужки долати свої труднощі, надання допомоги сім'ям з метою розв'язання різних проблем.

За визначенням І.В. Пєшої, А.І. Капської соціальний супровід – це вид соціальної роботи з особою або сім'єю, які опинилися в складних життєвих обставинах, наслідки яких вони не можуть подолати самостійно, що передбачає надання комплексної індивідуальної соціальної допомоги.

У практиці соціальних працівників центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді використовується наступне визначення: соціальний супровід – це комплексна соціальна послуга, спрямована

на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин отримувача соціальних послуг шляхом активізації ресурсів найближчого оточення. Отримувач соціальних послуг є *клієнтом* означеного центру.

Отже, згідно з чинним українським законодавством, визначеннями сучасних українських науковців і практикою діяльності соціальних служб **соціальний супровід** передбачає довготривалу роботу, яка спрямована на здійснення індивідуальної соціальної допомоги та підтримки у виді надання комплексних соціальних послуг з метою мінімізації складних життєвих обставин, подолання життєвих труднощів, збереження та підвищення соціального статусу клієнта шляхом активізації його ресурсів та найближчого оточення.

Соціальний супровід, як технологія індивідуальної соціальної роботи в літературі з соціальної роботи також має назву *ведення випадку* або *робота з випадком (case management)*.

Ведення випадку сьогодні є однією із ключових технологій індивідуальної соціальної роботи, спрямованої на розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних та інших проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом та його соціальним оточенням. Воно тісно пов'язане з поняттям «соціальний випадок», що передбачає наявність конкретного клієнта, який потребує підтримки та допомоги у зв'язку з виникненням чи поглибленням складних обставин, які негативно впливають на його життєдіяльність.

Ведення випадку є об'єднавчою технологією в роботі соціальних служб, бо враховує й інтегрує інші технології, а саме: оцінку потреб, раннє втручання, кризове втручання, надання послуг. Саме тому її можна вважати *політехнологічною.*

«Ведення випадку» є важливим методом професійної соціальної роботи, в центрі уваги якого є потреби конкретного клієнта. Працівники та ресурси різних служб та установ незалежно від підпорядкування об'єднуються задля допомоги клієнту у вирішенні його проблем, мінімізації негативних наслідків. Рішення, дії та послуги мають враховувати найкращі інтереси клієнта. Робота з клієнтом базується на взаємній повазі та спільній відповідальності задля досягнення визначених цілей. При цьому є постійний соціальний працівник, відповідальний за ведення випадку, який супроводжує клієнта, координує надання послуг іншими фахівцями чи службами, визначає послідовність надання послуг, їх об'єм.

Обов'язковим компонентом в процесі ведення випадку є певний алгоритм дій, що включає ідентифікацію клієнта та оцінку його потреб; укладання договору про надання послуг, поглиблену оцінку та розробку індивідуального плану, перегляд, моніторинг та оцінку якості наданих послуг.

Ведення випадку як процес дуже близький до управлінських моделей, тому певною мірою, може розглядатися як універсальний. Окрім соціальної роботи, він широко використовується в медичній, психологічній, адвокатській практиці.

Впровадження ведення випадку в широкому розумінні дає можливість перейти від ізольованої, централізованої до інтегрованої, децентралізованої, активної, координаційної моделі надання послуг. Вона цінна саме орієнтацією на комплексний міждисциплінарний підхід у наданні соціальних послуг клієнтові. Послуги, які надаються в ході ведення випадку, здійснюються як одним соціальним працівником чи однією службою, так і різними організаціями. Ведення випадку в соціальній роботі реалізується як на макро, так і на мікрорівнях: вплив можливий і на рівні клієнта, і на рівні цілої системи.

Ведення випадку – це також метод організації індивідуальної роботи з клієнтом, що має специфічні соціальні потреби, розробки і реалізації плану, за яким соціальні, освітні і медичні ресурси використовують найбільш ефективно з метою досягнення оптимального результату для клієнта за найменших витрат.

Ведення випадку можна розглядати як інструмент оптимізації витрат, зростання ефективності, раціоналізації послуг і ресурсів. Функціонал менеджерів ведення випадку об'єднує такі професійні вміння, як адвокація (захист прав та інтересів клієнта), фасилітація (допомога в різних видах діяльності), побудова чи використання мереж (систем підтримки), управління (організація допомоги).

Мета ведення випадку – сприяння подоланню чи мінімізації складних життєвих обставин клієнта в найбільш оптимальний спосіб організації надання йому послуг шляхом: взаємодії з ним та його найближчим оточенням, залучення необхідних спеціалістів та координації їх дій у відповідності до потреб клієнта та ресурсів громади.

Механізмами ефективності ведення випадку є:

Партнерство та взаємодія забезпечується, коли суб'єкти соціальної роботи з клієнтом мають єдині стратегічні цілі; пріоритетом спільних дій визначено раннє виявлення вразливих категорій клієнтів;

для комплексної підтримки клієнта в складним життєвим обставинам, узгоджених дій усіх надавачів послуг, ефективного використання ресурсів створюється міждисциплінарна команда спеціалістів; для ефективного обміну інформацією та прийняття рішень проводяться засідання міждисциплінарної команди з обговорення випадку; члени міждисциплінарної команди відповідно до кваліфікації та в межах повноважень визначених нормативно-правовими актами залучаються до оцінки потреб клієнта, планування, надання послуг; координація, узгодженість дій та відповідальність; професійний обмін інформацією та гарантування її конфіденційності; активна участь клієнта в отриманні послуг та його найближчого оточення; регулярний моніторинг та оцінка ефективності.

Узгодженість дій забезпечується, коли функції координації ведення випадку бере на себе один спеціаліст; обов'язками відповідального за випадок є: встановлення й підтримка контакту клієнтом наснаження та мотивація його до активної участі в подоланні складних життєвих обставин; координація дій членів міждисциплінарної команди; організація здійснення комплексної оцінки потреб, розробки індивідуального плану надання послуг, залучення членів між дисциплінарної команди (необхідних спеціалістів); перенаправлення клієнтів в інші організації та установи; ведення картки обліку роботи з сім'єю/особою; узагальнення інформації, підготовка запитів, направлень, звітів; контроль за дотриманням термінів виконання індивідуального плану

Регулярний моніторинг та оцінка ефективності забезпечуються, коли: ведеться документація випадку; контролюється стан виконання всіх заходів передбачених індивідуальним планом; на кожному із етапів відслідковується прогрес у досягненні визначених цілей для клієнта; стан виконання плану та прогрес в досягненні цілей регулярно обговорюється на засіданнях міждисциплінарної команди; відповідальний за ведення випадку систематично залучає клієнта та його найближче оточенням до оцінки наданих послуг; своєчасно переглядається план надання послуг та вносяться необхідні корективи; супервізор аналізує стан ведення випадку, надає професійну підтримку відповідальному заведення випадку; до оцінки ефективності наданих послуг залучаються незалежні експерти; результати моніторингу та оцінки використовуються для структурних і функціональних змін з метою підвищення якості та ефективності роботи з клієнтами.

Професійний обмін інформацією та гарантування її конфіденційності забезпечується, коли: робота з клієнтом ґрунтується

на достовірній інформації, зібраній з різних джерел під час оцінки потреб; члени міждисциплінарної команди мають єдину базову інформацію про клієнта, періодично аналізують виявленні факти, відслідковують динаміку ведення випадку, виконання плану; інформація про складні життєві обставини клієнта надана членам міждисциплінарної команди тільки з дозволу та згоди клієнта, його законного представника або за рішенням комісії із захисту дитини; клієнта чи його законний представник зазначає власну позицію у висновках акту оцінки потреб, договорі про надання соціальних послуг чи, за його бажанням, в іншій письмовій формі; відмова від надання інформації припускає можливість індивідуального консультування клієнта з одним чи декількома членами міждисциплінарної команди.

Активна участь клієнта та його найближчого оточення у веденні випадку забезпечується, коли: під участю клієнта у веденні випадку розуміється врахування його бажання та прагнення вирішити складну життєву ситуацію; ступінь участі залежить від типу випадку та специфіки складних життєвих обставин й передбачає зростання ролі та відповідальності клієнта; при визначенні обов'язків клієнта, членів його сім'ї реально оцінюються можливості кожного та робиться акцент на їхніх сильних сторонах; надавач в доступній формі дає роз'яснення клієнту та членам його сім'ї щодо процедур ведення випадку; клієнт, члени його сім'ї беруть участь у засіданнях міждисциплінарної команди; участь клієнта-дитини у заходах з ведення випадку узгоджується з її батьками/законними представниками; надавач на всіх етапах ведення випадку підтримує зв'язок з клієнтом, враховує її думку відповідно до віку й рівня розвитку, дбає про безпеку та добробут клієнта.

Слід зазначити, що ведення випадку в соціальній роботі тісно пов'язано з таким фундаментальним поняттям як «соціальний випадок», котрий передбачає не лише окрему ситуацію, спричинену несприятливим життєвими обставинами, а клієнта – загалом, на вирішення цих проблем і спрямована ведення випадку.

Кожний клієнт, незалежно від її матеріального стану (заможний, бідний), місця проживання (село, місто) тощо, в процесі свого розвитку переживає кризові періоди. Кожна криза – це баланс між можливістю розвитку та ризиком виникнення ще більших проблем, зокрема тих, які можуть призвести клієнта до стану вразливості.

Вразливість **–** це стан незахищеності, зумовлений наявністю постійних факторів ризику чи появою нових, які порушують баланс і негативно впливають на стан задоволення потреб.

Наприклад, клієнт-чоловік з достатком нижче середнього, з двома малолітніми дітьми, який втрачає роботу; клієнт-чоловік з дітьми, який не має свого житла і довгий час проживає у маленькій квартирі разом із батьками дружини, які не люблять зятя, в той самий час зять втрачає роботу; клієнт-одинока мама, яка виховує сина, тяжко захворіла; у зовні благополучній сім'ї син почав вживати наркотики.

Традиційно в Україні вважалося, що більшість людей здатні самостійно долати свої проблеми, обмежуючись лише допомогою родичів або друзів, зверненням по субсидії та соціальні виплати до державних органів. Ще донедавна існувала хибна думка, що наявність матеріальних благ чи фінансової допомоги може відновити втрачену довіру, зруйновані батьківсько-дитячі стосунки, подолати жорстокість та насильство в сім'ї.

Вразливий клієнт **–** це особа/група осіб стан якої /яких вказує на наявність певних ризиків та на граничний стан задоволення її/їх потреб проте вона/вони має/мають достатній резерв позитивних ресурсів, він/вони може/ можуть долати труднощі, однак їй /їм потрібна підтримка, допомога у виборі стратегії подолання проблеми. Залежно від проблеми, таку допомогу можуть надати родичі, друзі, фахівець із соціальної роботи, психолог, юрист, учитель, лікар тощо.

Клієнт в складних життєвих обставинах **–** це, особа / група осіб, яка/які не в змозі самостійно подолати свої проблеми і потрібує комплексної допомоги, як правило такі клієнти беруться під соціальний супровід.

До *складних життєвих обставин* також можна віднести: втрату здатності до самообслуговування, втрату близької людини, роботи, порушення звичного, нормального способу життя, дитячу бездоглядність, пожежу, стихійне лихо, а також випадки, коли людина стала жертвою злочину, захворіла невиліковною хворобою; обставини, коли існує загроза життю людини та здоров'ю чи життю її близьких; погіршення матеріально-побутових умов – все, що викликає в людей почуття незахищеності, страху перед завтрашнім днем, призводить до загострення конфлікту в сім'ї, негативно позначається на вихованні та розвитку дітей.

Завдання фахівця соціономічної сфери виявити стан вразливості клієнта на початковому етапі та надати їй відповідну підтримку.

Згідно *Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)* затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України №896 від 21.11.2013р. визначено, що *до потенційних клієнтів* належать сім'ї членами яких є:

1) одинока матір (батько);

2) діти, розлучені із сім'єю, які не є громадянами України і заявили про намір звернутися до компетентних органів із заявою про визнання біженцем;

3) інваліди та діти-інваліди;

4) особи, у тому числі діти, які постраждали від насильства, жорстокого поводження та торгівлі людьми;

5) батьки, у яких діти відібрані без позбавлення батьківських прав;

6) батьки, які подали заяву про розлучення або перебувають у процесі розлучення;

7) батьки – трудові мігранти;

8) засуджені до покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, або особи, що повернулися з місць позбавлення волі або перебувають у місцях попереднього ув'язнення;

9) опікунів (піклувальників) дітей, розлучених із сім'єю;

10) у яких діти перебувають в інтернатних закладах або оформляються до них;

11) що виявили намір відмовитися від новонародженої дитини.

Фахівець соціальної сфери, який веде випадок, приділяє увагу як самому клієнту, так і його оточенню, працює з клієнтом як безпосередньо, так і опосередковано, представляє й захищає його інтереси в різних організаціях і установах.

Застосування технології ведення випадку базується на довірливих і шанобливих стосунках між фахівцем і клієнтом та має на меті розв'язання складних життєвих ситуацій, навчити клієнта найефективніше використовувати доступні йому суспільні рису й перевести його до незалежного функціонування зі збереження досягнутих результатів.

Ведення видатку – це метод допомоги, у межах якого фахівець аналізує потреби клієнта, а потім організовує, координує, домагається надання, відслідковує отримання і оцінює ефективність надання послуг, що мають покращити якість життя конкретного клієнта.

Ведення випадку спрямовується на подолання фрагментації між системами соціального захисту, освіти, охорони, здоров'я,

психологічної та юридичної допомоги, з якою соціально дезадаптований клієнт самостійно не може впоратися.

Технологія ведення випадку може сильно варіюватися залежно від конкретних умов роботи, установи, сервісного підрозділу та цільової групи на яку спрямована допомога. Але не зважаючи на можливі відмінності, засадничі цінності та принципи ведення видатку є спільними:

- професіоналізм і висока кваліфікація спеціалістів;
- пріоритет інтересів клієнта;
- ефективний обмін інформацією з ведення випадку;
- конфіденційність інформації о клієнті;
- послідовність і наступність у дотриманні етапів надання допомоги;
- індивідуальна відповідальність спеціаліста за випадок;
- повноцінне використання громадських ресурсів і мінімізація витрат.

2. Алгоритм ведення випадку

Робота з видатком є доволі тривалою. Незалежно від тривалості роботи з випадком у процесі надання допомоги мають бути логічними та послідовними: кожен крок має випливати з попереднього і слугувати основою для наступного.

Ведення випадку – це певний процес узгоджених, логічно-послідовних дій та заходів, що здійснюються на відповідних етапах:

- отримання повідомлення/звернення;
- відкриття випадку;
- здійснення початкової оцінки;
- прийняття рішення про надання послуг;
- укладання договору між отримувачем та надавачом послуг;
- комплексна оцінка потреб дитини та її сім'ї;
- складання плану соціального супроводу;
- виконання індивідуального плану та періодичний перегляд його результатів;
- закриття випадку;
- оцінка впливу наданих послуг (постпрограмна підтримка).

Кожен етап передбачає обов'язкові процедури і певні послуги відповідно до потреб клієнта та з урахуванням поточної інформації. Дії та заходи наступного етапу базуються на результатах попереднього.

Тип випадку визначається за результатами аналізу інформації, зібраної під час початкової оцінки потреб клієнта-дитини та її сім'ї.

Критеріями визначення випадку є:

- характер впливу складних життєвих обставин на стан та потреби клієнта-дитини;

- стан батьків, осіб, що їх замінюють та їх потенціал щодо задоволення потреб;

- вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб клієнта-дитини;

- тривалість існування проблеми;

- усвідомлення клієнтом проблем та готовність до співпраці.

Рис. 1. Алгоритм ведення випадку

За ступенем впливу складних життєвих обставин на стан клієнта та задоволеність його потреб, відповідно до складності виявлених проблем, вирізняють ***4 типи випадку:*** екстрений, простий, середньої складності, складний(Див. додаток Ж).

В залежності від типу випадку та виявлених проблем клієнта приймається рішення про надання послуг, призначається відповідної

кваліфікації спеціаліст та при потребі формується міждисциплінарна команда.

Мультидисциплінарна команда, де незалежні експерти з різних галузей знань працюють за окремими планами та завданнями, спрямованими на вирішення спільної мети на основі мультидисциплінарного підходу.

Мультидисциплінарний підхід із надання соціальних послуг є інноваційним, що здійснюється шляхом запровадження комплексу соціальних послуг членами мультидисциплінарної команди, до складу якої включаються не менше трьох осіб із числа фахівців соціальної роботи.

Мультидисциплінарна команда фахівців – це група фахівців різних спеціальностей, однодумців, об'єднаних спільними цілями. Їй притаманні: узгоджені цілі та чіткі завдання; певні функції; розподіл ролей та відповідальності.

Об'єднання здібностей і можливостей кожного з членів команди, які взаємно доповнюють один одного, створює синергетичний ефект, що визначає високий потенціал мультидисциплінарної команди. Команда такого типу, як правило, легше пристосовується до непередбачених ситуацій чи специфіки соціального середовища клієнта.

Ведення випадку клієнта-дітини, яка опинилися у складних життєвих обставинах здійснюється командою фахівців соціальної сфери. Різні фахівці долучаються до процесу надання комплексної допомоги на різних етапах. Проте обов'язковою умовою ефективності ведення видатку є спільні зустрічі з різних питань: обговорення процедури й результатів оцінки потреб дитини, складання плану роботи, перегляд плану та його виконання.

Результати роботи з ведення випадку оцінується через певний інтервал, що встановлюється індивідуально для кожного випадку. Строки для періодичної оцінки результатів залежать від складності, специфіки та етапів ведення конкретного випадку.

Випадок закривають, якщо виконано всі завдання. В ідеалі закриття випадку означає, що клієнт подолав кризову ситуацію.

3. Кваліфікація соціальних послуг

Соціальна послуга – дії, спрямовані на попередження виникнення складних життєвих ситуацій, надання постійної, тимчасової, періодичної, разової допомоги особам, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, для подолання цих обставин, адаптації до них або мінімізації їх негативних наслідків (*Закон України «Про соціальні послуги»).*

Соціальні послуги залежно ***від спрямування та змісту*** поділяються на:

- *послуги соціальної профілактики* – соціальні послуги, спрямовані на запобігання виникненню або погіршенню складних життєвих обставин клієнта;

- *послуги соціальної підтримки* – соціальні послуги, що сприяють та допомагають клієнту подолати складні життєві обставини або мінімізувати їх негативні наслідки;

- *послуги соціального обслуговування* – соціальні послуги, спрямовані на подолання або пом'якшення складних життєвих обставин громадян похилого віку, інвалідів, хворих на невиліковні хвороби для підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності.

Соціальні послуги залежно ***від місця надання*** поділяються на:

- *за місцем проживання (вдома)* – соціальні послуги, що надаються клієнту в домашніх умовах;

- *за місцем знаходження надавача* соціальних послуг:

- стаціонарні – соціальні послуги, що надаються постійно, тимчасово (протягом строку, визначеного договором про надання соціальних послуг) або протягом п'яти днів на тиждень в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувачів соціальних послуг у надавачів соціальних послуг. Отримувачі стаціонарних соціальних послуг забезпечуються житловим приміщенням, комунальними послугами, харчуванням;

- напівстаціонарні – соціальні послуги, що надаються у приміщенні надавача соціальних послуг протягом визначеного періоду доби:

- з умовами для нічного перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг;

- з місцем для прийому або денного перебування клієнтів протягом визначеного часу доби;

- *у територіальній громаді* – соціальні послуги, що надаються за місцем перебування клієнта, у тому числі на вулиці.

Соціальні послуги залежно ***від способу надання*** поділяються на:

- *базові* – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

- *комплексні* – соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний

супровід/патронаж, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо);

- *спеціалізовані* – специфічні соціальні послуги, що надаються певній категорії клієнтів (ВІЛ-інфікованим особам, особам, які постраждали від торгівлі людьми, потерпілим від насильства в сім'ї, трудовим мігрантам, вимушеним переселенцям; корекційна робота з особами, які вчинили насильство в сім'ї тощо);

- *технічні* (матеріальні) – соціальні послуги, що надаються клієнту, який потребує надання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо);

- *екстрені* (кризові) – соціальні послуги, що невідкладно (протягом доби) надаються клієнту у зв'язку з обставинами, які загрожують їх життю та / або здоров'ю.

Соціальні послуги залежно ***від строку надання*** поділяються на:

- *постійні* – соціальні послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяць більше одного року;

- *тимчасові* – соціальні послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяць до одного року;

- *разові* – соціальні послуги, що мають разовий характер.

Перелік соціальних послуг визначається та затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Зміст, умови і порядок надання соціальних послуг, показники (індикатори) якості їх надання визначаються державним стандартом соціальних послуг.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» можуть надаватися такі види соціальних послуг:

- *соціально-побутові послуги* – забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

- *психологічні послуги* – надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

- *соціально-педагогічні послуги* – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

- *соціально-медичні послуги* – консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

- *соціально-економічні послуги* – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

- *юридичні послуги* – надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо);

- *послуги з працевлаштування* – пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

- *інформаційні послуги* – надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги);

- інші соціальні послуги.

Надання соціальних послуг клієнтам здійснюється спеціалістами за певними принципами, а саме:

– адресності та індивідуального підходу;

– доступності та відкритості;

– добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг;

– гуманності;

– комплексності;

– максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги;

– законності;

– соціальної справедливості;

– забезпечення конфіденційності суб'єктами, які надають послуги, дотримання ними стандартів якості, відповідальності за дотримання етичних і правових норм.

Давайте поділимося на групи. Ви – провідні соціальні працівники, вам доручено вести справу клієнта та скласти план допомоги: Вікторії 27 років, вона виросла в інтернаті. Її батьки живуть в іншій області і давно не підтримують з нею відносин. Вона самотня мати, сину Миколі 9 років, батько дитини живе в цьому ж місті, але аліменти не платить. Живуть вони в гуртожитку, Вікторія працює прибиральницею – днем в установі, а ввечері в кафе. У школі, де вчиться Микола, вам повідомили, що він часто пропускає школу, відстає від програми; вчителька спілкувалася з матір'ю, але та пояснює, що їй ніколи займатися сином, оскільки доводиться весь час бути на роботі. Однак вона готова співпрацювати з соціальною службою.

Сформулюйте тези до плану допомоги:

-В чому ви бачите основну проблему?

-Якою буде мета роботи?

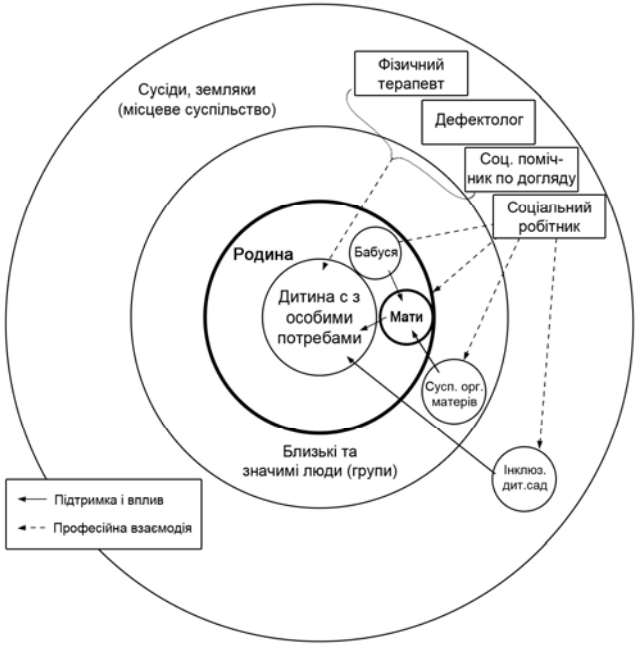
-Яких фахівців ви привернете в міжпрофесійну команду?

-Які види соціальних послуг ви заплануєте?

Як особистість не можливо уявити без її системи зв'язків, так і управління випадком необхідним чином включає в себе вплив на систему групових і громадських зв'язків людини. На практиці це означає, що іноді, щоб допомогти клієнту, чиїм випадком ми управляємо, працювати треба не з ним, а з тими людьми або колективом, які служать найбільшим джерелом підтримки і ресурсів для клієнта або має більший вплив на нього. Відповідно, інколи управління випадком вимагає не тільки індивідуальної, а і групової робота та роботи зі спільнотою. Наприклад, наш клієнт – дівчинка з інтелектуальними та фізичними порушеннями. Дитина майже не розвивається. Одинока мати перевтомлена, пригнічена, не вміє розвивати свою дитину. Бабуся пропонує відправити внучку в інтернат. Команда місцевої соціальної служби планує допомогти дитині. Очевидно, що команда фахівців буде в першу чергу впливати на саму дитину, розвиваючи її можливості і вміння (а також на прикладі навчаючи матір). Однак для соціального працівника, швидше за все, головним об'єктом впливу буде не сама дівчинка, а її мати (саме

з матір'ю він буде проводити більше часу і приділяти їй більше уваги). Для неї потрібно буде проводити консультації, бесіди, а також посередницькі переговори між нею і її матір'ю – усе це відноситься до індивідуальної соціальної роботи. Щоб організувати жінці емоційну підтримку соціальний працівник залучить громаду, різні організації, які об'єднують батьків дітей з обмеженими функціональними можливостями до допомоги цій жінці. Він допоможе їм зустрітися і налагодити контакти – ця діяльність відноситься до групової соціальної роботи. Крім того, соціальний працівник постарається влаштувати дівчинку в інклюзивний дитячий сад, і, зібравши сусідів-добровольців організує будівництво мостика через річку, щоб дівчинку можна було возити на візку в садок і назад. Ця діяльність уже відноситься до соціальної роботи з громадою, контакти – ця діяльність відноситься до групової соціальної роботи (Див. рис.1).

Отже, на цьому прикладі ми бачимо, що управління випадком може включати не тільки пряму взаємодію між соціальним працівником та клієнтом, але і організацію мережі соціальної підтримки певного клієнта.



Питання та завдання до самоперевірки

1. В чому полягає сутність ведення випадку?
2. Визначте мету, принципи ведення випадку.
3. Охарактеризуйте важливість механізмів ефективності ведення випадку. За яких умов можливо забезпечувати кожний окремий механізм.
4. Пояснить сутність будь-якого(за вибором) принципу і наведіть приклад його реалізації під час ведення випадку.
5. Дайте визначення понять «вразливість» та «вразливий клієнт».
6. Назвіть послідовність етапів ведення випадку.
7. Дайте визначення терміну «соціальні послуги». Розкрийте класифікацію соціальних послуг?
8. Які є типи ведення випадку? За якими критеріями класифікуються типи ведення видатку?
9. Відповідно до Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб) затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України №896 від 21.11.2013р. визначити потенційних клієнтів.

Література до теми

1. Ведение случая / [под редакцией Н. С. Григорьевой] М.: МВШСЭН, 1997. – 156 с.
2. Завадська Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навчальний посібник для ВНЗ. – К. Видавничий дім «Слово», 2008. – 240с.
3. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / Авт.-упоряд.: О.В.Безпалько, З.П. Кияниця та ін. / За заг. ред. І.Д. Звєрєва, Ж.В. Петрочко. – К.: Наук. світ, 2007. – 528 с.
4. Комплексна допомога бездоглядним та безпритульним дітям: метод. посіб. / Авт. Безпалько О.В., Гурковська Л.П., Журавель Т.В. та ін. / За ред. Звєрєвої І.Д., Петрочко Ж.В. – К.:Видавничий дів «КАЛИНА», 2010. – 376с.
5. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах: Методичний посібник./І.Д. Звєрєва та ін. – К.: Держслужба, 2006. – 104с.
6. Соціально-педагогічна та соціальна робота з різними категоріями клієнтів: навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н. П. Краснова, Л. П. Харченко, В. М. Пігіда, Я. І. Юрків; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2010. – 408 с.

Тема 2. Концептуальні засади визначення потреб клієнта-дитини.

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

-охарактеризувати теорію відновлення, теорії періодизації розвитку особистості та оцінку сильних сторін особистості;

- визначити поняття «оцінка потреб», «оцінка потреб дитини та її сім'ї», послідовність етапів, мету та ролі оцінки потреб дитини та її сім'ї;

-охарактеризувати модель оцінки потреб та розкрити значення кожного індикатора показників означеної моделі;

-охарактеризувати початкову та комплексну оцінку.

1. Оцінка потреб дитини в контексті загальних закономірностей розвитку особистості.

Оцінка потреб дитини базується на цілому ряді теорій розвитку і формування особистості, її виховання і соціалізації.

Існують різні підходи до визначення поняття «особистість». Так, із точки зору філософії, особистість розглядається як автономна, дистанційована від суспільства, самоорганізовуюча система, соціальна сутність людини. Це усвідомлення себе, внутрішнього світу і свого місця в ньому (Гегель). З точки зору соціально-педагогічної науки, особистість – це сукупність і єдність соціальних якостей людини, продукт суспільного розвитку і включення в систему соціальних відносин засобом активної предметної діяльності і спілкування. Індивід стає особистістю в процесі оволодіння соціальними функціями і розвитку самосвідомості, тобто усвідомлення своєї неповторності й індивідуальності як суб'єкта діяльності, як члена соціуму. В процесі розвитку людина розкриває свої внутрішні властивості, що закладені у ній природою і сформовані життям та вихованням. Тобто людина – це істота, для якої характерний дуалізм: поєднання біологічного і соціального.

Відомий філософ В.П. Тугарінов визначає наступні ознаки особистості: розумність, відповідальність, свободу, особисту гідність, індивідуальність. Вітчизняні педагоги і психологи розглядають риси особистості через призму особистісно-орієнтованого підходу, а саме: співчуття, доброта, милосердя, чесність, альтруїзм тощо.

Для кожної людини набір цих ознак не є постійним, він змінюється залежно від різних обставин, під впливом певних чинників, одним із яких є розвиток особистості. Саме тому поняття «розвиток», його закономірності є базовими у соціально-педагогічній науці.

До загальних закономірностей розвитку людини належать: єдність біологічного і соціального; взаємозв'язок діалектичного і сенситивного; єдність безперервності і перервності; залежність розвитку від задоволення

потреб; його обумовленість специфікою соціального середовища, в тому числі зоною найближчого розвитку; активність у діяльнісній сфері.

В контексті загальних закономірностей розвитку дитини особливої ваги набуває єдність біологічного і соціального, що може бути простежена через особливості особистісного становлення у різні вікові періоди. При цьому необхідно підкреслити, що у зв'язку зі специфікою дозрівання мозку і нервової системи розвиток дитини відбувається нерівномірно. Наприклад, період від 6 до 12 років – оптимальний для розвитку навичок розв'язання життєвих проблем; від 3 до 6 років – для вивчення іноземної мови; від 2 до 5 – для навчання читанню; до 1 року – для оволодіння навичками плавання тощо.

Періодизація – поділ життєвого циклу на окремі періоди чи вікові етапи – дозволяє краще зрозуміти закономірності і специфіку розвитку дитини. Зміст (назва) періодів, їх вікові рамки визначаються уявленнями автора періодизації про найбільш важливі, суттєві аспекти розвитку.

Серед сучасних найбільш значущими є періодизації Л.С. Виготського, Д.Б. Ельконіна, В.В. Давидова, А. В. Петровського, Е. Еріксона. Так, у періодизації Л.С. Виготського і Д.Б. Ельконіна зроблена спроба визначити періоди розвитку людини на основі таких суттєвих особливостей, як соціальна ситуація розвитку, провідна діяльність, домінуюче вікове новоутворення.

Л.С. Виготський виділяє два рівні розвитку дитини: рівень актуального розвитку, що відображає особливості її психічних функцій, які склалися на цей час; зона найближчого розвитку, що відображає можливості значно більших досягнень дитини в умовах взаємодії з дорослими.

Взаємодія дитини з дорослими, із соціальним середовищем є, безперечно, джерелом її розвитку. Іншими словами, виховання не автоматичне передавання духовної культури від старшого покоління до молодшого, а процес організації спільної життєдіяльності дітей і дорослих. Дитина володіє певними рівнями актуального і потенційного розвитку, тобто зона найближчого розвитку передбачає розвиток існуючих здібностей дитини за допомогою дорослих. Саме вони можуть допомагати дитині випереджати актуальний розвиток, орієнтуючи її на перспективу.

В основі періодизації психічного розвитку дитини Л.С. Виготського лежить поняття «провідна діяльність», що характеризується трьома ознаками: діяльність має бути *смислоутворюючою* для дитини; у контексті цієї діяльності виникають базові стосунки з дорослими та

однолітками; у результаті засвоєння провідної діяльності в дитини формуються вікові новоутворення (коло здібностей).

На кожному із етапів психічного розвитку дитини провідна діяльність має вирішальне значення. При цьому інші види діяльності не зникають, а існують ніби паралельно, не будучи головними для психічного розвитку особистості. Наприклад, гра є провідною діяльністю дошкільнят, проте вона не зникає у дітей шкільного віку.

Основними положеннями періодизації Л.С. Виготського є існування кризових і стабільних періодів розвитку, що визначають його послідовність та динаміку.

Криза – це революційний, стрімкий перебіг подій як за темпом, так і за змістом змін, що відбуваються. Під час кризових періодів дитина за дуже короткий термін змінюється в цілому і в основних якостях особистості зокрема.

Для кризових періодів характерні такі особливості: кордони, що визначають початок і кінець кризи суміжних періодів, нечіткі; криза досягає кульмінації, як правило, в середині вікового періоду; особливе загострення переживань дитини; більше руйнування, ніж формування: дитина багато втрачає із набутого раніше, проте одночасно спостерігаються конструктивні процеси розвитку – виникнення новоутворень.

Під час стабільних періодів дитина повільно і непомітно накопичує кількісні зміни, під час кризових – якісні. Динаміка розвитку має наступні етапи: виникнення неповторних взаємних стосунків дитини з оточуючою дійсністю – соціальної ситуації розвитку; формування новоутворень; зміна стосунків, свідомості; зміна соціальної ситуації розвитку.

Таким чином, вікова періодизація Л.С. Виготського має такий вигляд: немовлячий вік – криза новонародженості (2 місяці–1 рік); раннє дитинство (1–3 роки) – криза 1 року; дошкільний вік (3–7 років) – криза 3 років; шкільний вік (8–12 років) – криза 7 років; криза 13 років; пубертатний вік (14–17 років) – криза 17 років.

Найбільш поширеною в психології є періодизація Д.Б. Ельконіна. Відмінною рисою цієї періодизації є не лише визначення провідної діяльності як суттєвої особливості у розвитку дитини, а й поглиблення цього поняття з позиції послідовності розвитку сфер особистості: безпосередньо-емоційне спілкування, предметно-маніпуляційна діяльність, навчальна діяльність, рольова гра, інтимно-особистісне спілкування, навчально-професійна діяльність.

Кваліфікаційною ознакою періодизації В.В. Давидова є тип провідної діяльності: від 0 до 3 років – предметно-маніпуляційна; від 3

до 6 – ігрова; від 6 до 10 – навчальна; від 10 до 15 – суспільно корисна; від 15 до 18 – професійно зорієнтована.

Петровським була запропонована психологічна концепція розвитку особистості і вікової періодизації, що розглядала залежність процесу розвитку людини від єдності безперервності і перервності. Ця загальна закономірність обумовлює цілісність процесу розвитку особистості, що полягає в інтеграції особистості у різні соціальні групи, і дозволяє виокремити два типи закономірності вікового розвитку людини.

Перший тип закономірності розвитку особистості. Джерелом виступає суперечність між потребою індивіда в персоналізації (бути Особистістю) і об'єктивною зацікавленістю референтних (значущих) для нього осіб, груп, спільнот визнавати лише ті прояви індивідуальності, які відповідають завданням, нормам і цінностям соціуму. Отже, переходи особистості на нові етапи розвитку визначаються, перш за все, соціальними очікуваннями та соціальним контролем, а не психологічними особливостями розвитку.

Другий тип закономірностей розвитку особистості. Особистісний розвиток обумовлюється зовнішнім включенням індивіда у той чи інший інститут соціалізації чи об'єктивними змінами всередині самого інституту. Наприклад, школа як соціальний інститут є обов'язковою (законодавчо закріпленою) «сходинкою» соціалізації людини.

У сучасній науці прийнята періодизація дитячого віку, основою якої є стадії психічного і фізичного розвитку й умови, в яких відбувається виховання та становлення особистості: немовлячий вік – до 1 року; переддошкільний період – 1-3 роки; дошкільний вік – 3-6 років (молодший – 3-4 роки, середній – 4-5 років; *старший* – 5-6 років); молодший шкільний вік – 6-10 років; середній шкільний вік – 10-15 років; старший шкільний вік – 15-18 років.

Цілісний життєвий шлях особистості від народження до глибокої старості прослідкував Е. Еріксон. За його теорією, розвиток особистості визначається тим, що соціум очікує від людини, які цінності й ідеали їй пропонує, які завдання ставить на різних вікових етапах. Водночас послідовність стадій розвитку залежить від біологічної сутності індивіда.

Особистість, розвиваючись, проходить низку послідовних стадій, на кожній з яких вона здобуває певну якість, що фіксується в структурі особистості і зберігається у наступні періоди життя. Усім віковим стадіям притаманні кризи, це ніби моменти вибору між прогресом чи регресом. У кожній особистісній рисі, що проявляється у певний віковий період, закладено глибоке ставлення до світу і самого

себе. При цьому це ставлення може бути як позитивним, так і негативним. У такій ситуації здійснюється вибір: довіра чи недовіра, ініціативність чи пасивність, компетентність чи неповноцінність тощо. Коли вибір зроблено, і та чи інша особистісна якість закріплена, протилежна їй не зникає безслідно, а може проявлятися значно пізніше, зокрема у складних життєвих обставинах.

Важливим для розуміння закономірностей розвитку людини є виокремлення у теорії Е. Еріксона радіусу значущих стосунків як основи для становлення особистості. Саме такі стосунки з представниками кола найближчого оточення формують у дитини відчуття захищеності, опори.

Таким чином, вікова періодизація розвитку особистості – підґрунтя для формування індикаторів оцінки потреб дитини. Зміст запитань оцінки насамперед має враховувати: провідну діяльність дитини певного віку; особливості вікової кризи та характер її перебігу; вчасність вікових новоутворень, їх стійкість; специфіку розвитку безпосередньо-емоційного та інтимно-особистісного спілкування дитини, її предметно-маніпуляційної, навчальної діяльності, професійно зорієнтованих дій тощо; нюанси ситуації соціального розвитку дитини та характеристику зони її найближчого оточення; радіус та якість значущих стосунків дитини.

Зазначене становить логіку розробки оціночних методик і форм документування. Враховуючи сказане, ідеальним варіантом для забезпечення ефективності оцінки потреб дитини та її сім'ї є розроблення форм документування для кожного етапу розвитку згідно із загальноприйнятою періодизацією дитячого віку.

Однією із ключових теорій, яка лежить в основі здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї, є ***теорія відновлення*** (B. Daniel, S. Wassell, R. Gilligan і E. Grotberg). Базою цієї теорії є положення про те, що діти захищені не лише природою розвитку, але й діями дорослих і своїми власними діями, розвитком своїх сильних сторін, можливостями досягнення успіху і успішним досвідом (A. Masten, J. Coatsworth та ін.). Йдеться про здатність дитини до відновлення внутрішніх ресурсів після кризи, стресу тощо за допомогою самомобілізації, підтримки найближчого оточення та середовища.

Потрібно визнати, що у практиці соціальної роботи нерідко недостатньо уваги приділяється сильним сторонам і досягненням дитини, її сім'ї чи соціальному оточенню. Надто часто професіонали уявляють допомогу лише у формі професійного втручання і надання послуг. Іноді приймаються поспішні професійні рішення без участі

дитини, які не розв'язують проблему (або навіть погіршують), а, що найгірше, можуть викликати зниження інтересу до подолання складних життєвих обставин зі сторони членів найближчого оточення, які можуть почуватися непотрібними чи некваліфікованими.

Більшість науковців вважають, що *здатність до відновлення* залежить від сукупності певних якостей, вмінь, інших характеристик, які мають бути розглянутими на рівнях: особистісному/індивідуальному, груповому/сімейному та суспільному/ середовищному.

Серед характеристик здатності до відновлення на індивідуальному рівні вирізняють: *безумовне прийняття* (ставлення до себе, що базується на відчутті власної гідності, усвідомленні особистісної цінності; передбачає любов у повному сенсі цього слова; володіння якостями оптимізму, сприйняття себе як унікальної неповторної особистості); *адекватна самооцінка; віра у себе та здатність долати труднощі* (впевненість у власних можливостях долати складні життєві обставини; вміння вирішувати життєві проблеми); *ініціатива* (можливість і прагнення діяти); *оптимізм* (життєрадісне світосприйняття, віра у краще майбутнє, успіх); *довіра* (впевненість у добросовісності, щирості інших і побудоване на цьому ставлення до інших); *прив'язаність* (просторово-часове почуття близькості, що створює міцний емоційний зв'язок, відчуття захищеності); *опанування соціальними ролями* (володіння соціальними ролями як ресурс позитивної самоідентифікації та власної гідності); *участь у прийнятті рішень та житті суспільства* (можливість ухвалювати рішення; здатність брати відповідальність за власні вчинки; розвиток саморегуляції, в т.ч. контролю власних емоцій та поведінки; бажання та вміння планувати); *здатність раціонального осмислення подій* (вміння проаналізувати те, що сталося; відсутність остраху робити помилки, готовність вчитися на власних помилках, розглянувши всі їх причини та наслідки; навички розрізняти небезпеку); *ідентичність* (відчуття приналежності до певної групи: соціальної, культурної, релігійної, мовної тощо; уподібнення себе ідеалу, герою, еталону тощо); *відкритість до нових стосунків та комунікабельність* (бажання та вміння налагоджувати нові стосунки, конструктивно спілкуватися); *гумор* (беззлісно-висміююче ставлення до чогось; допомагає уникати негативних емоцій, встановлювати та підтримувати міжособистісні зв'язки).

Факторами, що сприяють швидшому відновленню дитини (індивідуальний рівень), можна вважати: відсутність функціональних обмежень; «м'який/легкий» характер; жіноча стать у віці статевої зрілості і чоловіча у більш старшому віці; відсутність втрат,

сформованість прив’язаностей у ранньому віці; відсутність посттравматичного синдрому внаслідок насильства.

До *факторів, що допомагають батькам сприяти відновленню дитини* (груповий рівень), належать: батьківська компетентність; позитивний досвід дитинства у батьків; високий соціальний статус; здоровий спосіб життя; гарні, теплі стосунки дитини, принаймні з одним із батьків, стійка прив’язаність; вміння створити для дитини розвиваюче середовище; доступ до ресурсів громади; широка мережа соціальних контактів сім’ї; здатність виявляти ознаки кризи/стресу на ранніх етапах та приймати кваліфіковану допомогу.

У теорії відновлення особлива увага приділяється необхідності створення *мережі підтримки дитини та її сім’ї в громаді* й водночас розвитку усвідомлення ними власної приналежності до цієї громади. Також відзначається, що добре побудована мережа підтримки може стати ефективним буфером для дитини у період складної життєвої ситуації, послаблення родинних зв'язків (хвороба батьків, тимчасова відсутність, втрата батьками роботи тощо).

Значною мірою сприяють відновленню дитини такі *фактори* суспільного рівня – середовища: наявність значущого дорослого за межами сім’ї (родичі, вчителі, керівники творчих об’єднань та ін.); участь у діяльності різних дитячих об'єднань, в т.ч. неформальних; наявність в громаді соціальних інституцій (центрів, служб, клубів тощо), що діють в інтересах дітей.

Водночас потрібно зазначити, хоча на якомусь етапі дитина може мати здатність до відновлення, ця здатність не обов’язково триватиме протягом довгого періоду, особливо, якщо в житті дитини виникатимуть інші стресові фактори чи негаразди.

Більшість людей під удосконаленням особистості, у першу чергу, розуміють подолання недоліків, роботу зі слабкими сторонами, й лише у другу, – використання власних сильних сторін. Однак саме у виявленні і розумінні своїх сильних сторін полягає головний потенціал особистості.

Будь-яка оцінка поведінки людини має враховувати складні синергетичні взаємодії її чеснот і недоліків, сильних і слабких сторін. Одним і найважливіших моментів процесу оцінки потреб дитини та її сім'ї є *оцінка сильних сторін і здатностей членів сім'ї.*

Сильна сторона клієнта – все те, що допомагає йому справитися із проблемами. Відповідно, оцінка сильних сторін допомагає зрозуміти, що саме члени сім'ї клієнта можуть зробити, щоб самостійно розв'язати проблему, подолати складну життєву обставину .

Підхід у соціальній роботі і водночас її принцип, у рамках якого паралельно аналізуються сильні і слабкі сторони дитини та її сім'ї, дозволяє збалансовано оцінювати фактори ризику і фактори безпеки клієнта. При цьому наявність і усвідомлення членами сім'ї факторів безпеки (позитивних конструктивних якостей) зменшує рівень ризику. З іншого боку, здійснення оцінки сильних сторін є досить ефективним підходом, оскільки сприяє налагодженню стосунків спеціаліста з клієнтом, адже кожна особа буде вдячна за позитивне ставлення до її родини. Більш того, це сприятиме позитивній самооцінці особистості, формуванню її власної гідності, зростанню поваги членів один до одного, своїх рідних.

Прикладами сильних сторін можуть бути: батьки розуміють, що діти час від часу плачуть, кричать, впадають в істерики, і це не свідчить про те, що вони не ствердилися як батьки; батьки вміють контролювати власні емоції, переключаючись у напружених ситуаціях на фізичну працю; батьки правильно розуміють потреби дитини і реагують на її поведінку; батьки керуються лише ненасильницькими методами підтримання дисципліни серед дітей; члени сім'ї сприймають сім'ю як щось єдино, ціле, колектив та ін.

Отже, оцінка потреб має спиратися на *позитивний потенціал дитини та її сім'ї.* Водночас наявність сильних сторін далеко не завжди очевидна як для соціального працівника, так і для членів сім'ї. Багато хто з людей розглядає власні сильні сторони як щось буденне і не надає їм виняткового значення. Окрім цього, сильні сторони можуть бути наявні в людини, сім'ї у зародковому, не яскраво вираженому вигляді. Нерідко сім'ї недооцінюють наполегливість, креативність, з якими вони долають життєві негаразди, наприклад: цілодобово доглядати за чотирма дітьми дошкільного віку; працювати на повну ставку і самому виховувати дитину та ін. Тому в процесі оцінки соціальний працівник має допомогти сім'ї усвідомити свої сильні сторони і здатності.

Аналіз сильних сторін не має обмежуватися лише членами сім'ї. Важливо проаналізувати сильні сторони родичів, знайомих, друзів, готових прийти на допомогу.

2. Мета і роль оцінки потреб клієнта.

Успіх соціального супроводу залежить від правильної оцінки ситуації клієнта – так само як і без правильного діагнозу безглуздо будь-яке, навіть найдосконаліше лікування. Для постановки діагнозу професіонал здійснює два нерозривно взаємопов'язані процеси: по-перше, вивчення, тобто збір даних про клієнта і його ситуацію; по-

друге, оцінку, тобто формулювання висновку про стан клієнта, його потреби та можливості.

На практиці обидва процеси тісно взаємопов'язані і ці терміни часто використовуються як синоніми. В сучасній соціальній роботі домінує установка не на недоліки клієнта: «У чому його проблема?», а на його можливості: «У чому його потреби?». Визначивши, які природні потреби клієнта не задоволені, і задовольнивши їх, ми повернемо йому здатність до самостійного функціонування. Особливо важливо точне визначення потреб, якщо клієнт – дитина. Задоволення потреб дитини на етапі формування його тіла і особистості визначить всю майбутню долю дитини.

«Задоволення потреб лежить в основі будь-якої діяльності, бо вони –рушійні сили людського життя» (В.О. Сухомлинський).

Якщо соціальний працівник хоче допомогти клієнту, він повинен: знати складові нормальних людських потреб; вміти оцінити задоволеність потреб: здатність сім'ї клієнта задовольнити їх, чи є в співтоваристві ресурси, які потрібні для задоволення потреби; організувати і домогтися, щоб потреби клієнта задовольнялися комплексно і повністю, так, як потрібно клієнту, а не так, як зручно іншим.

Оцінка потреб – це процес збору, узагальнення та аналізу соціальними працівниками інформації щодо стану та життєвих обставин клієнта соціальних послуг з метою визначення видів та обсягів послуг та їх впливу на процес подолання складних життєвих обставин.

Оцінка потреб клієнта – процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо стану клієнта з метою визначення видів та обсягів послуг, необхідних для подолання складних життєвих обставин.

Оцінка потреб дитини і сім'ї – це дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних розвитку дитини, батьківського потенціалу щодо задоволення її потреб, стану соціального середовища сім'ї з певними стандартами з метою визначення оптимальної стратегії втручання та необхідних послуг дитині та сім'ї для подолання складних життєвих обставин. При цьому потреби клієнта є предметом оцінки, а сам клієнт – її об'єктом.

Оцінка необхідна для забезпечення обґрунтованих, об'єктивних рішень відносно клієнта з врахуванням його найкращих інтересів.

Тільки в разі наявності різносторонньої інформації про клієнта-дитину та її сім'ю спеціаліст може прийняти обґрунтоване рішення в інтересах дитини. Результатом оцінки має бути визначення необхідних видів соціальних послуг, соціальної допомоги, методів втручання,

спрямованих на захист та забезпечення благополуччя дитини на зміну ситуації в сім'ї або поведінки її членів на краще.

Тому розроблений інструментарій та алгоритм оцінки потреб клієнта має служити як:

-дієвий інструмент захисту клієнта;

-інструмент для надання якісних послуг клієнту;

-складова і першооснова ведення випадку;

-процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо клієнта.

Зокрема, як інструмент захисту клієнта-дитини має визначити:

-чи не потерпає дитина від насилля чи жорстокого поводження;

-чи забезпечені базові потреби дитини для розвитку;

-чи безпечним є для дитини її місце проживання тощо.

Як інструмент надання соціальних послуг оцінка потреб має допомогти визначити:

-потреби дитини та здатність батьків їх задовольняти;

-складні життєві обставини, які сім'я не може подолати самостійно;

-межі втручання соціальних працівників;

-перелік необхідних послуг;

-коло спеціалістів для надання підтримки сім`ї.

Як процес збору, узагальнення та аналізу інформації оцінка має включати:

-візити та спілкування з дитиною та членами сім'ї:

-підготовку запитів, збір додаткових даних та інформації від інших суб'єктів соціальної роботи;

-застосування різних методів діагностики (спостереження, анкетування, інтерв'ю, генограма, карта соціальних контактів, самооцінка тощо)

-аналіз та документування фактів та підготовку висновків;

-ознайомлення дитини та членів сім'ї з висновками;

-консультування зі спеціалістами;

-надання послуг.

Як складова і першооснова ведення випадку оцінка здійснюється на таких етапах:

-з'ясування потреби в негайних діях ***(оцінка безпеки)***.

-з'ясування потреби в послугах чи негайних діях ***(початкова оцінка)***.

-при взятті клієнта під соціальний супровід ***(комплексна оцінка)***.

3. Модель оцінки потреб клієнта.

В основу концепції оцінки потреб дитини та її сім'ї покладені три показника: потреби дитини для розвитку; батьківський потенціал (здатність батьків піклуватися про дитину, виховувати і розвивати її,

задовольняти потреби); фактори середи і середовища. Кожний із перелічених показників містить групу індикаторів, спектр яких об'єднує як позитивні, так і негативні характеристики. Спектр позитивних характеристик обмежений, однак достатній, щоб виявити сильні сторони та ресурси дитини, батька, матері, родинного середовища.

Слід зазначити, що означена модель оцінки потреб цілком може застосовуватися і при оцінці потреб дорослих людей, треба лише замінити згадку дитина на згадку дорослий клієнт, батьків – на персонал, який піклується про клієнта та його сім'ю, а якщо клієнт проживає в інтернатному закладі, то місцеві громади змінити на інтернат.

Розглянемо модель оцінки потреб дитини та її сім'ї. Детально проаналізуємо кожен індикатор показників моделі оцінки потреб дитини та її сім'ї (Рис. 2).

Рис. 2. Модель оцінки потреб дитини

Потреби для розвитку дитини

Здоров'я – стан організму, що характеризується відсутністю будь-яких змін, пов'язаних із захворюваннями. Оцінка здоров'я передбачає з'ясування: відповідність ваги і зросту дитини визначеним нормам розвитку особи певного віку; проведення щеплення, їх своєчасність; наявність/відсутність хвороб, захворювань, встановлених діагнозів (в т.ч. хронічних); загальне самопочуття дитини тощо.

За інформацією про здоров'я дитини соціальний працівник може звернутися до медсестри, лікаря загальноосвітнього закладу, де навчається дитина, дільничного чи сімейного лікаря, батьків, родичів та інших дорослих, які знайомі з дитиною, та самої дитини.

Оцінка здоров'я дитини здійснюється на основі бесід із нею, представниками її найближчого оточення чи фахівцями; вивчення медичної документації, аналізу даних лабораторних, клінічних та інших досліджень.

Навчання – процес засвоєння дитиною системи знань, вмінь, навичок, досвіду пізнавальної і практичної діяльності, ціннісних орієнтацій. Передбачає з'ясування *досягнень* дитини (успіхів у засвоєнні навчальної програми загалом та конкретних навчальних предметів зокрема), а також відповідності навчальних досягнень можливостям дитини; ставлення дитини до навчання; можливих труднощів у навчанні; стану відвідування дитиною школи.

Емоційний розвиток – позитивні якісні зміни у відображенні психікою дитини навколишнього світу, що проявляються у її переживаннях і прив'язаностях. Передбачає з'ясування: чи її поведінка не дратівлива, вередлива, нетерпляча, зухвала, груба; якими є особливості емоційних реакцій дитини у стресових ситуаціях; що непокоїть, тривожить дитину, або чого вона боїться; яким є рівень її тривожності і самоконтролю тощо.

Найзручніший метод діагностики – бесіда з дитиною у вільній невимушеній формі, що дозволяє знизити рівень страху та емоційного напруження, налаштувати дитину на виконання тестових завдань.

Важливо підкреслити, що передумовою розуміння виникнення та розвитку різних психічних розладів є вивчення історії життя дитини.

До обстеження емоційного стану дитини за потребою залучаються педіатр, психіатр, психолог.

Сімейні та соціальні стосунки – взаємостосунки, що складаються у дитини в сім'ї, суспільстві. Передбачає з'ясування: з ким дружить дитина; чи є поза сім'єю дорослі або однолітки, яким дитина довіряє (друзі, вихователі, вчителі, далекі родичі тощо); чи не була дитина об'єктом насильства; які стосунки дитини з батьками, найближчим оточенням.

Самоусвідомлення та самопрезентація – усвідомлене ставлення дитини до своїх потреб і здібностей, переживань і думок тощо, процес і результат свідомого вибору особистістю власної життєвої позиції, здатність і потреба дитини виразити саму себе, свої вміння, здібності й отримати від оточуючих визнання. Передбачає з'ясування: чи усвідомлює дитина свою приналежність до сім'ї і чи сприймає сім'ю як

значуще найближче оточення; чи усвідомлює свою стать, культурну приналежність чи вміє дитина коректно поводитися, дотримуючись моральних норм, чи вміє ввічливо звернутися, у разі потреби, до незнайомої особи з проханням, чітко сформулювати свою позицію і представити її; чи знає, як і коли себе презентувати.

Самообслуговування – самостійні дії дитини, що дозволяють їй підтримувати себе й особисті речі в стані, який відповідає прийнятим санітарно-гігієнічним і побутовим нормам. Передбачає з'ясування: чи має дитина навички особистої гігієни та догляду за собою; чи може сама вдягатися, митися, прати; чи турбується про зовнішній вигляд; чи доглядає за особистими речами; чи вміє користуватися столовими приборами та побутовими електроприладами, готувати їжу тощо.

Батьківський потенціал

Елементарний догляд – забезпечення базових потреб дитини у їжі, відпочинку, сні, одязі та ін. Передбачає з'ясування: як батьки задовольняють потреби дитини в їжі, одязі, відпочинку, грі; гігієнічні потреби, наскільки вони можуть та готові любити та піклуватися про дитину у разі її поганого здоров'я, інвалідності тощо. вміють) батьки створити безпечне середовище для дитини; гарантувати їй адекватний захист від завдання шкоди; чи здатні розпізнавати ризики і небезпеки як вдома, так і за його межами; чи є у колі їх друзів наркомани, алкоголіки, інші особи з небезпечною для оточуючих поведінкою; чи захоплення батьків, спосіб проведення дозвілля не загрожують життю чи здоров'ю дитини.

Емоційне тепло – стан, при якому реалізується ставлення батьків до дитини; чуйність до її переживань, співчуття. Передбачає з'ясування: як батьки характеризують дитину й взаємостосунки у власній сім'ї; чи пригортають, обіймають, заспокоюють дитину; чи виявляють почуття любові.

Гарантія безпеки – забезпечення захищеності життєво важливих інтересів дитини, її потреб і прав.

Життєві цінності – ідеальні уявлення батьків про цінності, цілі та завдання у процесі життєдіяльності. Передбачає з'ясування: які методи, стиль виховання використовує сім'я, і чи відповідають вони віку, потребам, характеру дитини; якою батьки уявляють модель позитивної поведінки дитини, що, на їх думку, не можна робити; яким чином батьки прививають дитині вміння дотримуватися моральних чи суспільних норм; чи однаковими є вимоги обох батьків до дитини; чи дотримується сім'я режиму дня; чи має сім'я стабільні правила, традиції.

Стимулювання – заохочення дитини батьками до відповідних дій; вплив, що обумовлює динаміку розвитку дитини. Передбачає з'ясування: чи батьки стимулюють успішне навчання дитини і як саме це роблять; чи завжди вислуховують дитину і відповідають на її запитання; чи стимулюють дитину раннього та дошкільного віку під час гри; чи здатні батьки створити умови, щоб дитина прагнула і досягала успіху у власній діяльності; чи батьки сприяють, щоб дитина долала посильні для неї труднощі тощо.

Оцінюючи батьківський потенціал, фахівцям варто зрозуміти, який вплив мають стосунки між батьками на їх здатність задовольняти потреби дитини. Важливо спостерігати за взаємодією батьків і дітей, а не тільки прислухатися до їх розповідей, як вони це виконують.

Отже, аналізуючи здатність батьків піклуватися про дитину, слід простежити:

- їх реакції на дитину та її поведінку чи обставини;
- те, яким чином вони реагують на потреби дітей і аспекти, де вони переживають труднощі в задоволенні потреб чи не здатні їх задовольнити взагалі;
- вплив, який дитина має на них;
- якість стосунків батьки – дитина;
- розуміння потреб дитини та її розвитку;
- розуміння батьківських завдань і відповідності цих завдань до потреб дитини для розвитку;
- вплив будь-яких труднощів, які вони можуть переживати, на їхню здатність виконувати батьківські завдання (вміння відрізнити реалізацію від сильного бажання);
- вплив минулого досвіду на виконання батьківських обов'язків;
- здатність усвідомлювати труднощі та долати їх;
- здатність скористатися підтримкою і приймати допомогу;
- здатність батьків адаптуватися і змінюватися.

Фактори сім'ї та середовища

Історія сім'ї – хронологія та перебіг важливих подій у житті сім'ї. Передбачає з'ясування: хронології важливих подій в житті і їхнє значення для членів сім'ї (в т.ч. стосунки між розлученими батьками; досвід дитинства батьків).

Соціальному працівникові в аналізі цього фактора допоможе складання разом з батьками генограми сім'ї , яка є формою запису сімейного родоводу. У ній доступно фіксується інформація про усіх членів родини протягом принаймні трьох поколінь. Генограма

графічно зображує взаємостосунки членів сім'ї, наявність пережитих втрат у зв'язку зі смертю родичів і дозволяє проаналізувати, як це впливає на розвиток дитини, сім'ї.

Соціальні працівники, які проводять оцінку, мають знати, що історія сім'ї й кожного її члена зокрема може відчутно впливати на дитину і батьків. Опис сімейних історій і досвіду допомагає зрозуміти, що в даний момент відбувається з сім'єю. Здатність дорослого доглядати і дбати про дитину може бути безпосередньо пов'язаною з його дитячим досвідом сімейного життя.

Розуміння того, як сім'я функціонує зазвичай і як ведуть себе члени сім'ї в стресових ситуаціях, сприяє у визначенні тих факторів, які допомагатимуть і заважатимуть батькам виконувати свої функції.

Родичі – особи, пов'язані між собою кровним зв'язком, що визначає їх права і обов'язки один перед одним. Передбачає з'ясування: хто родичі дитини; хто входить до кола найближчого оточення батьків, їх родичів;де вони проживають; як часто родичі підтримують стосунки з дитиною, сім'єю; чи сприяють родичі, у разі необхідності, вихованню і розвитку дитини.

Житлово-побутові умови – стан та комфортність помешкання, у якому проживає дитина, сім'я. Передбачає з'ясування: наскільки сприятливим для дитини є житло; оцінюються елементарні комунальні умови (гаряча вода, опалення тощо), інтер'єр, зовнішній вигляд помешкання, його облаштованість, чистота.

Зайнятість – діяльність батьків, членів родини, що пов'язана із задоволенням особистих та суспільних потреб, які не суперечать законодавству, та приносить певний заробіток. Передбачає з'ясування: хто в сім'ї працює; який вплив має робота батьків на дитину, на стосунки з нею; який графік роботи батьків; чи працюють батьки ще десь за сумісництвом, і як це впливає на догляд, виховання і розвиток дитини.

Доходи – наявний рівень прибутку членів сім'ї. Передбачає з'ясування: заробітна плата кого із батьків становить основний дохід сім'ї; чи вистачає реальних доходів сім'ї для піклування про дитину, забезпечення її потреб у захисті, вихованні та повноцінному розвитку; чи стабільний прибуток сім'ї; чи сім'я отримує всі належні їй допомоги, виплати; яким чином сім'я використовує всі ресурси, розподіляє бюджет тощо.

Соціальна інтеграція – характеристика ступеню спільних цілей, інтересів, діяльності сім'ї, родини дитини з іншими соціальними групами; входження сім'ї у соціальну систему як повноправний і активний член громади. Передбачає з'ясування: чи дружить сім'я з

іншими родинами; чи відчуває себе членом територіальної громади; чи відвідує громадські заходи, масові свята; яку позицію (активну, нейтральну чи пасивну) у житі громади займає сім'я тощо.

Ресурси громади – джерело й арсенал засобів та можливостей громади, до яких можна звертатися у разі необхідності для задоволення потреб дитини та забезпечення її прав. Передбачає з'ясування: чи володіє громада необхідними ресурсами та резервами для підтримки та допомоги сім'ї; чи є за місцем проживання сім'ї кінотеатр, школа, будинок творчості, поліклініка, лікувальні, розважальні заклади, служба центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, служба у справах дітей, неурядові організації, що працюють з дітьми і для дітей тощо; чи користується сім'я зазначеними ресурсами, чи має до них доступ.

Таким чином, оцінка потреб дитини та її сім'ї має здійснюватися за адаптованою Моделлю оцінки, що відображає взаємодію і взаємообумовленість трьох показників – потреби дитини для розвитку, батьківський потенціал, фактори сім'ї та середовища, – що, у свою чергу, мають низку показників, кожен з яких деталізується у відповідних індикаторах. При цьому показники вимагають ґрунтовного вивчення, індивідуального підходу щодо визначення впливу того чи іншого фактора, обговорення та співставлення з'ясованих позицій. Сприятимуть зазначеному чітка процедура проведення оцінки та її документування.

Для більш простого, прикладного, поступового застосування Моделі оцінки, для уникнення плутанини, корисно розділити кожен параметр на ряд конкретних вузьких пунктів і питань. Наприклад, щоб зрозуміти, чи володіє дитина необхідними навичками соціальної поведінки, розділимо це важке питання на кілька вузьких:

-Яка поведінка клієнта в суспільстві (нормальне, проблемне, незвичайне і ін.)?

-Чи знає клієнт про прийняті норми поведінки, чи розуміє він ці норми?

-Відповідає чи його одяг і особиста гігієна загальноприйнятим нормам?

-Чи сприймають клієнта в колективі позитивно?

-Який рівень його комунікабельності?

-Чи вміє він проявити себе, справити хороше враження на людей?

Щоб відповісти на кожне питання, треба зібрати про клієнта об'єктивну і суб'єктивну інформацію:

Таблиця 1.

Об'єктивні характеристики	*Засоби їх визначення*
Зовнішній вигляд, умови життя, поведінка	- спостереження за станом клієнта і поведінкою в побуті, ситуаціях спілкування, на вулиці; - спостереження за реакціями оточуючих на клієнта; - розмова з доктором, який спостерігає за клієнтам; - вимір фізичних параметрів (зріст, вага); - огляд умов проживання клієнта (на предмет гігієни, оснащеності, культурно-інформаційного оформлення житла); - вивчення документів про клієнта.
Суб'єктивні характеристики	*Засоби їх визначення*
Думки клієнта, почуття клієнта, особистий досвід клієнта	- розмова і інтерв'ю з клієнтом; - розмова і інтерв'ю з його родичами і сусідами; - заповнення опитувальників; - шкали самооцінки якості життя; - проектні психологічні методики.

Зібравши інформацію з будь-якого вузького питання, оцінимо стан клієнта за бальною шкалою: 5 – проблема не спостерігається, потреба цілком задоволена, допомога не потрібна; 4 – проблема проявляється рідко і з терпимою інтенсивністю; потреба зазвичай задоволена, допомога потрібна іноді; 3 – проблема є досить частою, негативно впливає на звичайне життя людини, потрібна регулярна допомога і спостереження; 2 – проблема присутня більшу частину часу, в декількох аспектах порушує звичайне життя, потрібна постійна допомога і спостереження; 1 – проблема присутня майже завжди, повністю порушує звичайне життя клієнта, існує загроза життю і здоров'ю клієнта, потрібна постійна допомога і контроль за поведінкою клієнта. Наприклад:

Питання: «Чи відповідає його одяг і особиста гігієна загальноприйнятим нормам?» Спостерігаючи, ми побачили, що дитина одягається в одяг секонд-хенд, виглядає гірше однокласників – значить, ставимо 2.

Питання: «Чи сприймають клієнта в колективі позитивно?» – У класного керівника ми дізналися, що однокласники не ображають дитину, спілкуються, хоча особливо не дружать. Надаємо 4 бали.

Питання: «Який рівень його комунікабельності, товариськості?» – Поговоривши з дитиною, ми побачили, що він замкнутий, сором'язливий, недовірливий; через це у нього немає друзів, і він відчуває себе самотнім – ставимо 2 бали.

Таким чином, крок за кроком ми створюємо комплексну оцінку стану клієнта, а за допомогою бального ранжирування ми можемо явно виділити найбільш проблемні параметри його стану: це область, де нам довелося поставити двійки і одиниці, вимагає допомоги соціального працівника. Завдяки такому підходу ми можемо не витрачати свої сили, хапаючись за все відразу, і не допомагати там, де все і так гаразд, а зосередитися на тих областях життєдіяльності клієнта, де ми найбільше йому потрібні (Додаток В3).

4. Процедура здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї.

Професійне застосування методики оцінки потреб дитини та її сім'ї вибудовує чітку ***технологію ведення справи клієнта,*** забезпечує можливості успішного функціонування системи соціальної роботи з дітьми та їх сім'ями загалом.

Процес оцінки потреб дитини та її сім'ї має чіткий алгоритм (порядок) здійснення і розгортається у два етапи: початкова оцінка, комплексна оцінка.

Мета початкової оцінки: визначити, чи дійсно наявні складні життєві обставини в дитини та її сім'ї, та яких видів та обсягів послуг вони потребують для подолання складних життєвих обставин чи мінімізації їх негативного впливу. Основними *завданнями* початкової оцінки є: збір достовірних фактів та інформації, які б підтвердили чи спростували наявність складних життєвих обставин для дитини та її сім'ї, аналіз наявної інформації та фактів з урахуванням слабких та сильних сторін, підготовка висновку та пропозицій щодо подальших заходів, у разі потреби здійснення негайних дій щодо захисту дитини/особи чи надання послуг.

Початкова оцінка потреб проводиться призначеним фахівцем в три етапи: 1) Підготовчий – уточнення достовірності фактів, зазначених у повідомленні, перевірка наявності інформації про дитину, сім'ю в базі даних Центру, картці обліку роботи з сім'єю (особою), форма якої затверджена наказом Мінсоцполітики, визначення найбільш оптимальної форми візиту у сім'ю, повідомлення сім'ї про візит, узгодження дати та часу візиту, вжиття заходів безпеки. 2) Основний – візит в сім'ю, знайомство з дитиною та її батьками, збір та документування фактів згідно з формою оцінки за допомогою спостереження, бесіди, опитування; заповнення соціальної картки

сім'ї (у тому випадку, якщо така картка ще не заведена). 3)Завершальний – підготовка висновку оцінки, що передбачає збір та уточнення додаткової інформації, аналіз та узагальнення наявних фактів та інформації за наступними критеріями: характер впливу складних життєвих обставин на стан та потреби дитини/особи; стан батьків, осіб, що їх замінюють та їхній потенціал, щодо задоволення потреб дитини; вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб дитини/особи; тривалість існування проблеми; усвідомлення отримувачем проблеми та готовність до співпраці з надавачами.

Ознайомлення та підписання батьками, дитиною (якщо вона досягла відповідного віку) висновку за результатами оцінки.

У разі виявлення у процесі початкової оцінки фактів загрози життю і здоров'ю дитини, залишення дитини без батьківського піклування, фахівець терміново повідомляє представників органу опіки та піклування, а саме служба у справах дітей, сільського/селищного голову або уповноважену особу виконавчого органу, представника відповідного підрозділу міліції для здійснення оцінки безпеки, за необхідності вживає негайні дії щодо захисту дитини. Після прибуття представників органу опіки та піклування, фахівець діє як член комісії з екстреного втручання відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів № 866 та бере участь у складанні Акту проведення оцінки безпеки дитини.

У разі потреби та права на призначення сім'ї будь-яких соціальних виплат фахівець із соціальної роботи за згодою членів сім'ї здійснює обстеження та складає Акт обстеження матеріально-побутових умов.

На підставі висновку початкової оцінки керівник Центру приймає відповідне рішення: 1)у разі не підтвердження наявності ознак складних життєвих обставин – про завершення роботи із повідомленням та інформує про це його суб'єкта; 2)у разі, якщо сім'я чи член сім'ї потребують послуг іншого суб'єкта соціального супроводу, – про направлення повідомлення в іншу службу/організацію; 3)за наявності потреби дитини та її сім'ї в певних соціальних послугах – про організацію надання послуг в порядку, визначеному законодавством; 4) у разі підтвердження наявності складних життєвих обставин, що негативно впливають чи можуть вплинути на стан здоров'я дитини та її розвиток, – направляє завірену копію висновку початкової оцінки та інші документи до відповідної служби у справах дітей для розгляду на Комісії з питань захисту прав дитини щодо необхідності взяття дитини на облік служби у справах дітей та сім'ї з дитиною/дітьми під соціальний супровід; 5) у разі

відмови батьків або осіб, які їх замінюють, від соціальних послуг, Керівник Центру приймає рішення про взяття сім'ї з дитиною на облік з метою подальшого моніторингу стану подолання сім'єю складних життєвих обставин або мінімізації їх наслідків та інформує про це батьків або осіб, які їх замінюють.

Початкова оцінка здійснюється протягом 7 робочих днів від дати отримання відповідним Центром повідомлення про виявлення дитини, сім'ї з дитиною у складних життєвих обставин. У разі коли перший запланований візит в сім'ю не відбувся через обставини, зумовлені відсутністю батьків, їхнім небажанням спілкуватися тощо, фахівець зобов'язаний передати письмове повідомлення про візит та контактну інформацію, за якою члени сім'ї мають з ними зв'язатися.

Документування початкової оцінки здійснюється відповідно до форми, затвердженої наказом Мінсоцполітики (Див. додаток В1і Д).

За результатами початкової оцінки в журнал обліку повідомлень/інформації робиться запис про прийняте рішення щодо подальшої роботи з дитиною та її сім'єю.

Мета комплексної оцінки: розробка плану соціального супроводу. Основними завданнями комплексної оцінки є: комплексне вивчення всіх аспектів потреб дитини, спроможності батьків або осіб, які їх замінюють, задовольнити потреби дитини; визначення причин виникнення складних життєвих обставин, сильних сторін та активізація (залучення) ресурсів сім'ї, родинного середовища та громади до розробки та реалізації плану соціального супроводу для подолання складних життєвих обставин або мінімізації їх наслідків.

Підставою для здійснення комплексної оцінки є наказ про організацію та здійснення соціального супроводу сім'ї з дитиною/дітьми, виданий директором відповідного Центру. Таким наказом затверджується склад міждисциплінарної команди соціального супроводу та її координатор, а також визначається фахівець, відповідальний за здійснення комплексної оцінки та розробку плану соціального супроводу.

Комплексна оцінка є складовою соціального супроводу, що розпочинається після укладання відповідного договору між клієнтом та Центром; вона є підготовчим етапом до складання та реалізації плану соціального супроводу.

Методи здійснення комплексної оцінки визначаються з урахуванням зібраних даних, фактів, інформації та зроблених висновків попередніх оцінок – початкової чи комплексної (в разі

повторного супроводу) оцінки або оцінки безпеки дитини (здійснюється службами у справах дітей).

Фахівець із соціальної роботи збирає інформацію з різних джерел за допомогою: зустрічей з дитиною, батьками, членами сім'ї (відвідування на дому повинні проводитися за згодою членів сім'ї. За потреби, особливо у випадку підозри про жорстоке поводження/насильство, можуть здійснюватися несподівані візити); зустрічей з спеціалістами соціальної сфери (вчителями, вихователями, дільничними міліціонерами та іншими надавачами послуг), сусідами, родичами, друзями; письмових висновків за результатами консультацій дитини/сім'ї, поданих психологом, соціальним педагогом, лікарем та іншими; письмових висновків від інших надавачів соціальних послуг, або фахівців, які в даний час працюють з дитиною/сім'єю; відповідних документів щодо здоров'я/освіти/соціального статусу дитини/ сім'ї.

Під час комплексної оцінки фахівець активно співпрацює з кожною дитиною, їхніми батьками, іншими членами родини, залучає до аналізу причин складних життєвих обставин, мотивує до конструктивної взаємодії, наснажує до самостійних дій, сприяє підвищенню самооцінки та враховує їхню думку при пошуку шляхів подолання складних життєвих обставин, в разі потреби надає послуги.

Дитина, якщо вона досягла такого віку, що може висловити свою думку, батьки або особи, які їх замінюють, в обов'язковому порядку мають бути ознайомлені з результатами комплексної оцінки, брати безпосередню участь у визначенні мети, завдань та очікуваних результатів соціального супроводу.

Документування комплексної оцінки здійснюється відповідно до форми, затвердженої наказом Мінсоцполітики (Див. додаток В2 і Д)

Комплексна оцінка здійснюється протягом 30 робочих днів від дати прийняття рішення про взяття сім'ї під соціальний супровід.

Після збору інформації, отриманої від різних джерел, проводиться аналіз сильних і слабких сторін клієнта.

Прикладами сильних сторін можуть бути: батьки розуміють, що діти час від часу плачуть, кричать, впадають в істерики, і це не говорить про те, що вони не ствердилися як батьки; батьки вміють контролювати власні емоції, переключаючись у напружених ситуаціях на фізичну працю; батьки правильно пояснюють потреби дитини і реагують на її поведінку; батьки керуються лише ненасильницькими способами підтримання дисципліни серед дітей; члени сім'ї сприймають сім'ю як одне ціле, колектив та ін.

Наприклад, сильними сторонами сім'ї, що дозволяють мінімізувати ризик насильства над дитиною, є такі: батько розуміє, що його залежність від алкоголю створює для сім'ї серйозні проблеми, він періодично намагається взяти себе в руки («зав'язує»); мати чітко дала зрозуміти батьку, що вона забере дітей і піде з дому, якщо чоловік не кине пити; батько має успішний досвід відмови від алкоголю після лікування; мати і діти уміють розпізнавати ситуації, коли у батька «починають чесатися руки» і їдуть у таких ситуаціях до бабусі.

Отже, прагнення матері захистити дітей і успішний досвід батька певною мірою керувати своєю пристрастю до алкоголю є сильними сторонами, і якщо їх підтримувати, розвивати, можна максимально зменшити ризик насильства над жінкою і дитиною.

Саме врахування сильних сторін клієнта дає змогу розробити детальні рекомендації щодо планування подальших дій, стратегії втручання, ведення справи, визначення пакету необхідних соціальних послуг. Отже, як відмічалося раніше, оцінка потреб є основою технології ведення справи клієнта.

Отже, за результатами комплексної оцінки формується план соціального супроводу сім'ї (форма затверджена наказом Мінсоцполітики), який в обов'язковому порядку погоджується та підписується батьками дитини або особами, які їх замінюють, фахівцем з соціальної роботи, а також затверджується директором Центру (Див. додаток Г).

Слід зазначити, що оцінку потреб може проводитися в різних місцях: за місцем проживання клієнта, в центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, загальноосвітньому навчальному закладі, лікарні, центрі соціально-психологічної допомоги тощо. Якщо клієнтом є дитина соціальному працівникові потрібно: зважати на вік, стать дитини і рівень її когнітивних здібностей/здатностей; пам'ятати про можливий негативний вплив емоційного стресу на розуміння дитини і сприйняття незнайомого чи малознайомого дорослого; вміти правильно обрати методи збору інформації.

Щодо останнього, то варто пам'ятати: дитина до п'яти років схильна вважати, що все знає, і наміть на риторичні запитання до дорослих вона не завжди чекає відповіді. Тому найкращий метод вивчення дітей цього віку –*спостереження.*

У роботі з дітьми дошкільного віку можна використати такий метод збору інформації, як *гра-інтерв'ю.* Відповіді на серйозні запитання можуть бути отримані від дітей, яким пропонується пограти в казку,

помандрувати в іншу країну, на іншу планету, перетворитися у казкового персонажа. Наприклад:

Соціальний працівник: «Давай пограємо у казку. Є на світі королівство, де король/королева маленький хлопчик/дівчинка. Тобі скільки років? (дитина називає свій вік). І йому/їй стільки ж. Цей король/королева дуже любить всіх дітей і хоче видати такі закони, щоб дітям жилося добре, а їхні сім'ї були щасливими. І ось, він/вона вибрав тебе своїм радником, щоб з'ясувати, як живеться маленьким громадянам його країни, що їх турбує, чи хтось їх ображає тощо».

Такий метод допомагає дитині заспокоїтися, перебороти страх перед спілкуванням з дорослим. Дитина поступово входить у роль і сміливіше дає відповіді на уточнюючі запитання.

З дітьми старше 7-8 років можна проводити *короткотривале інтерв'ю* (до 30 хв.). Проте для підвищення ефективності роботи з ними стане у нагоді конструювання різних методик з використанням гри, малюнку, графіки тощо.

Бажаним методичним інструментарієм для роботи з дітьми підліткового віку є *анкета.*

Водночас, використовуючи ті чи інші методи збору інформації, соціальний працівник має зважати, що похибка правдивості дітей, у порівнянні з представниками інших вікових груп, залишається найвищою.

Питання та завдання до самоперевірки

1. Назвіть загальні закономірності розвитку особистості.
2. Охарактеризуйте теорію відновлення.
3. Від чого залежить здатність дитини до відновлення?
4. Назвіть фактори різних рівнів, які сприяють відновленню життєвих сил дитини.
5. Розкрийте сутність оцінки сильних сторін особистості.
6. Що таке оцінка потреб? Дайте визначення даного терміну з позиції чинного законодавства України.
7. У чому полягає значення оцінки потреб для розвитку надання соціальних послуг?
8. Розкрийте значення кожного індикатора показників моделі оцінки.
9. Назвіть етапи оцінки потреб.
10. Визначити мету і завдання початкової та комплексної оцінки.
11. Ознайомитися з додаткам Є посібника та визначити діагностичний інструментарій комплексної оцінки.

Література до теми

1. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / Авт.-упоряд.: О.В.Безпалько, З.П. Кияниця та ін. / За заг. ред. І.Д. Звєрєва, Ж.В. Петрочко. – К.: Наук. світ, 2007. – 528 с.

2. Кепвелл Є., Баттерфос Ф., Фраціско В. Відбір ефективних методів оцінки // «Практика сприяння здоров'ю». – 2000. – 1(4). – С. 307–313.

3. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: Метод. посіб. / Авт.-упоряд. Кияниця З.П., Кузьмінський В.О., Петрочко Ж.В. та ін. / За заг. ред. Звєрєвої І.Д. – К.: Держсоцслужба, 2007. – 142 с.

4. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі / Ю. Алімова, О.В. Безпалько, І.Д. Звєрєва та ін. – К.: Видавництво ПП «Март», 2006. – 131 с.

5. Впровадження програми надання соціальних послуг сім'ям з дітьми раннього та дошкільного віку, які опинилися у складних життєвих обставинах: методичні рекомендації [Текст] / Бабій Н.І., Гейко Т.М., Дубініна І.М., Комарова Н.М., Мозгова С.В., Ніколаєнко Л.О., Пєша І.В. – К.: Р. К. Майстер-принт», 2008 – 196 с.

6. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах [Текст] /За ред.. І.Д.Звєрєвої, Ж.В.Петрочко. – К.: Держсоцслужба, 2008. – 300 с.

Тема 3. Технологічний алгоритм реалізації соціального супроводу.

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

-назвати основні етапи технологічного алгоритму соціального супроводу та визначити завдання кожного з етапів;

-розкрити сутність процесу планування соціального супроводу та перелічити послідовність дій ефективного планування;

-охарактеризувати сутність планування соціальної допомоги за системою критеріїв «важливо–терміново»;

-визначити основні форми соціальної роботи для соціального супроводу.

1. Підготовчий етап.

Технологія соціального супроводу базується на класичній моделі соціальної роботи з клієнтом. Його реалізація передбачає здійснення послідовних етапів: діагностику проблеми, планування та надання соціальної допомоги, оцінку отриманих результатів. Загалом соціальний супровід умовно можна поділити на кілька етапів: підготовчий, здійснення та завершення (припинення роботи з

сім'єю/клієнтом). Розглянемо типовий алгоритм реалізації соціального супроводу незалежно від категорії клієнта.

Підготовчий етап – оцінювання потреб клієнта основними завданнями якого є: налагодження *довірливих, партнерських стосунків* з клієнтом, членами родини; вивчення *соціальної ситуації* клієнта/сім'ї і їх оточення; діагностування *психосоціальних характеристик* клієнта/сім'ї і їхнього соціального середовища; *формулювання проблеми*, визначення пріоритетних *потреб, цілей і завдань* на основі аналізу зібраної інформації; визначення *методів й засобів соціальної допомоги;* визначення *оціночних критеріїв,* що будуть використані під час поточної та заключної оцінки; розробка *плану дій;* узгодження і *документування* напрямів і принципів взаємодії соціального працівника і клієнта/членів сім'ї – оформлення домовленості, угоди тощо.

Початок роботи з клієнтом вимагає від спеціаліста неупередженого ставлення до клієнта/сім'ї, незважаючи на умови проживання та спілкування, життєві обставини, що склалися.

Знайомство з клієнтом. Практика свідчить, що найважливішими складовими першого етапу є знайомство соціального працівника з клієнтом або сім'єю, з їхнім соціальним оточенням, установлення контакту. Певною особливістю даної складової технології роботи з клієнтом (знайомства, первинних контактів) є нагальна потреба в установленні *довірливих взаємин,* що є гарантує успішне залучення клієнта, членів родини до співробітництва.

Потреба у довірі з перших кроків знайомства зумовлена ще і тим, що саме у під час перших зустрічей відбувається з'ясування і узгодження взаємних *очікувань*. Очікування різних клієнтів можуть бути абсолютно полярними. Є клієнти, які сподіваються, що працівник миттєво розв'яже ситуацію і як чарівник задовольнить усі їхні потреби. Зустрічаються й повністю негативні очікування – недовіра щодо можливостей спеціаліста, недовіра клієнта до ефективності соціальної допомоги та щодо надії на власні сили. У першому випадку потрібно налаштувати клієнта на реальне сприйняття проблеми, у другому – переконати його у доцільності співробітництва. І те, й інше можливе лише за умови, що клієнт відчуватиме довіру до соціального працівника, що від самого початку роботи формуватиметься й усіляко підтримуватиметься взаємна повага з обох сторін.

Існує й інша особливість, яка полягає в тому, що, хоча найчастіше знайомство з клієнтом відбувається під час звертання останнього за допомогою, проте специфіка деякої категорії клієнтів зумовлює прояв

ініціативи знайомства з боку соціального працівника. У таких випадках процедура знайомства потребує від соціального працівника неабиякої організаційної майстерності, щоб влаштувати сприятливі обставини, не відвернути клієнтів від співпраці, не викликати опозицію або навіть ворожнечу з перших хвилин контакту.

Специфічні труднощі в організації знайомства відчувають соціальні працівники, коли серед членів таких сімей є представники груп ризику – діти, які утікають з дому, неповнолітні, що конфліктують із законом, наркомани, повії тощо. Зазвичай з ними важко зустрітися, а ще важче – установити довірливі взаємини. Вони, як правило, самі не звертаються за допомогою (не знають до кого, бояться незнайомих, не очікують від них нічого доброго).

Починаючи з організації знайомства з потенційним клієнтом, так само як і в усій подальшій роботі, доцільно враховувати *специфічні особливості випадку*, характерні ознаки соціальної ситуації, яка склалася.

Ще однією особливістю є те, що уже під час перших контактів обговорюється *перспектива співробітництва*, відбувається орієнтація клієнта на позитивне майбутнє і починається формування мотивації щодо цього, окреслюються хоча б в узагальненому вигляді можливі цілі роботи, роз'яснюються її можливі шляхи й механізми, клієнт активно залучається до процесу прийняття рішень.

Перший контакт соціального робітника з клієнтом або його сім'єю може відбуватися за різних умов та обставин: після повідомлення від одного з суб'єктів; під час особистого звернення, в. т. ч. по телефону; під час проведення заходів; під час візиту в сім'ю (за місцем проживання).

Різні обставини першого контакту з сім'єю обумовлюють ті чи інші особливості поведінки соціального працівника. Водночас у будь-якому випадку фахівцю слід дотримуватися *доцільних прийомів та правил налагодження контакту* із сім'єю:

-необхідно поводитися з сім'єю клієнта спокійно, впевнено та доброзичливо;

-важливо завжди уточнювати, як члени сім'ї зрозуміли те, що ви їм сказали, щоб уникнути непорозуміння;

-ніколи не оцінювати сім'ю, не використовувати стосовно її членів вислів «ненормальні», «неповноцінні», «не як усі люди» тощо;

-не повідомляти клієнту або його сім'ї, що «в нього або в неї є проблема»;

-завжди запитувати в членів сім'ї клієнта, як вони себе почувають, як бачать вашу співпрацю тощо;

-вести розмову з сім'єю клієнта у формі діалогу, а не монологу соціального працівника;

- інтуїтивно відчувати, коли потрібно змінити тему, щоб розмова не спровокувала конфліктну ситуацію;

-не поводитися так, щоб сім'я клієнта повинна була виправдовуватися;

-бути готовим до таких запитань: «Ви вирішите мої проблеми?», «Чим ви можете мені допомогти?», «Чому ви прийшли до мене?», «Що ви вишукуєте?» тощо.

Дотримуючись зазначених правил, важливо пам'ятати, що метою першого контакту є встановлення партнерських стосунків з клієнтом та його сім'єю з метою з'ясування основних потреб сім'ї та збір первинної інформації.

Проведення бесіди. Зустрічі і бесіди з клієнтами або членами сім'ї здійснюються з метою виявлення їх проблем, вироблення стратегії діяльності, спрямованої на покращення якості життя. Структура бесіди залежить від умов, в яких вона проводиться, від ситуації у сім'ї і фази налагодження стосунків з її членами. Зазвичай *бесіда* має три фази: 1) знайомство і налагодження взаєморозуміння; 2) спільне обговорення і аналіз проблем, обговорення очікуваних результатів; 3) визначення мети та засобів соціальної підтримки і отримання згоди, що закріплюється підписанням домовленості щодо подальшої роботи.

Перша бесіда передбачає такі позиції: назвати себе (бути доброзичливим, спокійним, упевненим); назвати причини візиту (якщо спеціаліст або сім'я не готові до конструктивної бесіди, не потрібно прискорювати події, краще домовитися про час наступного візиту та розпрощатися); пояснити, що конкретно сім'я чи хтось із її членів отримає при взаємодії; визначити, яку допомогу сім'я потребує; перевірити, чи зрозуміла сім'я пропозиції, і як до цього ставиться; з'ясувати, як члени родини бачать подальше співробітництво; оцінити якість спілкування з родиною; вислухати відповіді сім'ї та використовувати їх як основу в подальшому плануванні співробітництва.

Під час організації домашніх візитів соціального працівника у сім'ю він, має використовувати, зокрема такі прийоми: уточнити у клієнта, як саме *звертатися* до нього – на ім'я та по батькові або іншим чином; розпочати бесіду з нейтральної, але цікавої для всіх теми; проявляти *співчутливу реакцію* на повідомлення клієнта – словами, жестами тощо; відмовитися від заздалегідь заготовлених фраз і нотаток; фокусувати увагу на актуальних турботах сім'ї; не форсувати досягнення мети, краще проявити терпимість, такт і обережність.

Бувають випадки, коли при першому відвідуванні клієнтів соціальний працівник одразу заявляє, що його візит викликаний проблемами: «У вас тут, якщо придивитися уважно, є проблеми…». Уявіть свої відчуття, коли незнайома вам людина зверхньо перераховує ваші проблеми, які вона прийшла вирішувати. Після такого візиту деякі клієнти можуть вам просто влаштувати звичайнісінький скандал. Необхідно прийняти як правило:

- що «проблема» – заборонене слово, яке не слід промовляти;
- під час обговорення ситуації з сім'єю не «нав'язуйте» їй проблему, описуйте факти;
- запитайте у сім'ї, яке їх ставлення до цієї ситуації/випадку.

Для успішного налагодження міжособистісної взаємодії соціального працівника необхідно знати основні правила ділового етикету та вміти презентувати себе. Надамо деякі поради щодо зазначеного:

-співрозмовника часто оцінюють по тому, який у нього зовнішній вигляд, як він тисне руку, що і як говорить, як слухає. Дейл Карнегі стверджував, що три чверті успіху залежить від уміння спілкуватися з людьми;

-підступність першого враження в тому, що воно складається за півтори хвилини. Під час першого знайомства вплив відбувається на рівні відчуттів.

Зір. При знайомстві не варто відводити очі вбік або, навпаки, буравити очима іншого. Перше враження легко зіпсувати неохайним одягом або нечищеним взуттям. Один із важливих аспектів першого враження та ділового спілкування — доброзичлива усмішка.

Слух. Дуже важливо не переплутати ім'я людини. Дейл Карнегі говорив: «Якщо ви пам'ятаєте, як звати людину, вона буде до вас прихильною. Якщо ви неправильно виголосили ім'я, вам можуть нічого не сказати, але неприємне враження все одно залишиться». Тому, краще перепитати ім'я співрозмовника, а не вигадувати його.

Дотик. При першому знайомстві важливо правильно простягнути і потиснути руку. Рукостискання повинне бути щирим, енергійним, але не демонстрацією сили. Першим завжди простягає руку той, кому представляють.

*Нюх***.** Варто використовувати під час роботи парфуми, інші засоби тільки з нейтральним запахом.

Жести. Доцільно бути обережним із жестами. Більше половини інформації про людину передається через її міміку, жести, ходу. Наприклад, якщо людина трохи насторожена з приводу зустрічі, вона схрещує руки на грудях, відводить очі вбік тощо. Якщо під час

переговорів людина знімає окуляри, розглядає їх, тарабанить пальцями по столу, поглядає в різні боки –це демонструє абсолютне небажання слухати і неприйняття того, про що йде мова.

Якщо *співрозмовник налаштований агресивно* у такій ситуації головне – проявити холодну ввічливість. Можна сказати: «Мені здається, що ви сьогодні не в настрої (зайняті іншими проблемами). Давайте перенесемо нашу розмову на інший раз». Ні в якому разі не треба відповідати агресією на агресію, іноді можна погасити її нейтральним жартом.

Починати розмову слід ініціатору знайомства. Краще розпочати з нейтральних запитань, а потім вже переходити до суті. Якщо мета розмови — співпраця, то можна, перекинувшись кількома загальноприйнятими репліками, відразу окреслити коло питань для обговорення.

Щоб досягти найкращого ефекту в діловому спілкуванні, рекомендовано використовувати «метод ліфта» (популярний у США). Його сутність така: якщо вистачить 30 секунд на те, щоб передати співрозмовнику ключову ідею зустрічі, можна бути впевненим, що подальша співпраця складеться успішно.

Також, при організації першого знайомства та подальшого спілкування з членами сім'ї або з клієнтом потрібно враховувати ряд *вимог*.

Одяг спеціаліста. При налагодженні контакту спеціаліст має враховувати як він буде сприйнятий клієнтом, що є запорукою позитивного сприйняття та налагодження взаєморозуміння. Варто відмовитися від яскравого, дорогого одягу та біжутерії: зовнішній вигляд спеціаліста не повинен ні відволікати від бесіди, ні викликати почуття заздрощів або упередженого ставлення з боку клієнта.

Мова спілкування. Мовлення має бути зрозумілим та доступним для клієнта. Доцільно уникати професійного сленгу, незрозумілої клієнту термінології. У випадку, коли є потреба у вживанні певних професійних термінів на кшталт «соціальний супровід», «оцінка потреб», спеціаліст має бути готовий пояснити співрозмовнику значення термінів у зрозумілій формі.

Час проведення першої зустрічі. Під час першої розмови з клієнтом, відвідання сім'ї, спеціаліст має передбачить, що співрозмовник може потребувати часу на сприйняття і осмислення отриманої інформації. Термін першої бесіди регламентується рівнем розуміння і сприйняття клієнтом ситуації і запропонованих спеціалістом пропозицій, а принципи і відповідальні моменти слід розглядати під час наступних зустрічей.

Неупереджене ставлення. Клієнти та сім'ї, які перебувають під соціальним супроводом, мають багато проблем, стиль їхнього життя не завжди може бути сприйнятий і схвалений соціальний працівником. Проте, враховуючи потребу у соціальній підтримці, спеціаліст має формувати неупереджене ставлення до умов життя і поведінки таких клієнтів. Необхідно орієнтуватися у бесіді на пошук сильних сторін і ресурсів клієнта.

Відсутність нав'язування ярликів. Неблагополучні особи та сім'ї часто є маргіналами і соціальне оточення не сприймає їх позитивно. Отримуючи інформацію про потенційного клієнта від окремих осіб чи представників інших структур, спеціаліст часто може змоделювати негативний образ, що формує упереджене ставлення, певні стереотипи. Доцільно формувати власне враження про клієнта після зустрічі з ним, намагаючись зрозуміти причини, які привели до потреби активного втручання спеціаліста у налагодженні життя клієнтів і сімей.

Зацікавленість. Соціальний працівник часто є першим представником влади, який не робить зауваження клієнтові або сім'ї, не дає негативних оцінок стану їхніх справ, а пропонує допомогу у розв'язанні нагальних проблем. Демонстрація особистої зацікавленості у виявленні та усуненні негараздів, яких клієнт самостійно не може розв'язати, з боку соціального працівника, впевненість у можливість позитивних змін є вирішальним моментом налагодження плідної взаємодії між спеціалістом і клієнтом, своєрідним ресурсом ефективної соціальної підтримки.

Первинне оцінювання становища клієнта. Планування соціального супроводу в першу чергу передбачає вивчення становища клієнта – первинне (базове) оцінювання. Оцінювання є збором інформації про ту соціальну ситуацію, яка склалася з клієнтом/сім'єю на початку роботи з соціальним працівником, історію появи проблеми, причини й фактори, що передували їй і через деякий час обумовили її виникненню або сприяли цьому.

Оцінювання розглядається як фундаментальна технологія, орієнтована на визначення потреб клієнтів, системний моніторинг процесу надання послуг (допомоги, підтримки тощо) і досягнутих результатів, аналіз фінансових витрат і прогнозування економічного ефекту, а також певний процес визначення базових даних, необхідних для подальшого планування результативної діяльності щодо подолання складних життєвих обставин.

У процесі оцінювання можна використовувати різні підходи щодо визначення потреб, зокрема запропоновані А. Маслоу (фізіологічні потреби, потреби безпеки, приналежності і любові, в самоповазі, самореалізації).

Можна використовувати й іншу класифікацію категорій потреб, згідно з якою виділяють п'ять сфер життя сім'ї: умови проживання; сімейні та соціальні стосунки; соціальна/асоціальна поведінка; фізичне та психічне здоров'я; освіта й зайнятість.

Первинне оцінювання можна розглядати як міні дослідження *метою* якого є визначення загальних характеристик кризи клієнта. *Завданнями оцінювання* ситуації конкретного клієнта є: вивчення історії виникнення проблеми (кризи); вивчення причин і факторів, що передували їй і зумовили її виникнення в теперішній час або сприяли цьому; коло людей (офіційних осіб, родичів та особистих знайомих), які впливають на гостроту кризи; потенціал кожної особи в ослабленні чи вирішенні кризи.

Очікувані результати оцінки результатів конкретного клієнта: досконале вивчення причин виникнення кризи; розробка змісту допомоги, яка призведе до подолання чи ослаблення кризи.

Вивчення (оцінювання) ситуації дає можливість у найбільш загальному вигляді визначити соціальну проблему клієнта/сім'ї, установити ймовірні потреби та їхню пріоритетність, зрозуміти наявний медико-соціальний та інтелектуально-психологічний статус клієнта, членів родини, соціального оточення, з якими будуватиметься подальша соціальна робота. Для цього, зазвичай, застосовують методики *психосоціальної та соціальної діагностики.*

Цей процес включає охоплює інформацію стосовно самого клієнта (або кількох клієнтів, якщо, наприклад, у межах однієї сім'ї різні її члени потребують допомоги), найближчого оточення клієнта (членів сім'ї, близьких родичів, друзів, людей, з якими найбільше спілкується клієнт в процесі навчання, роботи, дозвілля або поза ними) та соціальних інститутів і служб, які мають зв'язки з клієнтом або дотичні до нього (навчальні, виробничі, медичні, соціальні, адміністративні установи і заклади тощо).

Хоча арсенал методів, якими користуються соціальні працівники для установлення психосоціального діагнозу достатньо різноманітний, в основу цього компонента покладено, перш за все, принцип *експертної оцінки*. Сутність його, в спрощеному вигляді, полягає в тому, що соціальний працівник самостійно, а також за допомогою експертів-фахівців (коли це потрібно) аналізують особистість клієнта,

його міжособистісні зв'язки з найближчим оточенням, сім'ю клієнта, її взаємодії із представниками соціуму, особливості і чинники, що визначають характер цієї взаємодії.

Важливими елементом оцінювання є збір інформації від офіційних і приватних осіб, які можуть висвітлити різні аспекти соціальної ситуації, що склалася в клієнта. Проте аналізуючи отриману інформацію, соціальному працівникові слід враховувати суб'єктивізм людських поглядів і позицій. Він полягає у тому, що різні люди можуть мати різні точки зору стосовно однієї ситуації. Наприклад, причини небажаної поведінки дитини її батьки можуть бачити у недостатній увазі шкільних учителів, а з погляду педагогів винною може бути сім'я. Отже, щоб отримати об'єктивні дані, слід ознайомитися з думкою усіх сторін, дотичних до ситуації, і, крім того, прагнути знайти людей, які не зацікавлені у ситуації особисто, тобто можуть висловити думки як незалежні експерти.

Результатом первинного оцінювання має бути:

чітке усвідомлення соціальним працівником ситуації, яка склалася з клієнтом/сім'єю, виявлення її особливостей, причин, найбільш впливових факторів, які потрібно усунути або змінити, визначення цілей і завдань допомоги, методів і засобів, які доцільно застосувати стосовно самого клієнта, членів родини, найближчого та більш широкого соціального оточення для досягнення очікуваних результатів;

розуміння клієнтом/сім'єю джерела своїх проблем, прояв готовності до співпраці і мотивація до застосування особистих зусиль, погодження із визначеними цілями, завданнями, методами, термінами і зобов'язаннями, бажання діяти за накресленим планом;

розроблений договір та план роботи, визнаний усіма учасниками наступної реалізації планів.

Наявність вищезазначених результатів є показниками можливості переходу до етапу безпосереднього надання соціальних послуг.

Слід зауважити, що пріоритетні потреби клієнта (фактично – цілі соціальної допомоги), які визначає соціальний працівник, можуть розходиться з очікуваннями клієнта, оскільки він сам визначає для себе пріоритетні потреби, заради задоволення яких він звертається за допомогою. Наприклад, клієнт звертається за психолого-педагогічною допомогою у зв'язку з необхідністю розв'язання міжособистісного конфлікту з членами родини, а соціальний працівник пропонує почати роботу з медичної допомоги – лікування одного із членів родини від алкоголізму. У цьому разі працівник має переконати клієнта в тому,

що саме запропонована послідовність дій приведе до очікуваного результату.

Отже, слід пам'ятати, що клієнт далеко не завжди здатний адекватно оцінити свої головні потреби щодо соціальної допомоги. Найчастіше він налаштований на негайне отримання разової допомоги, причому у матеріалізованому вигляді (путівки на оздоровлення, гуманітарна допомога речами, квитки на святкові заходи тощо).

Завдання соціального працівника на першому етапі – діагностувати реальне джерело проблем клієнта і визначити перспективні шляхи їх вирішення. Хоча це не заперечує можливості застосовувати непринципові засоби матеріалізованої підтримки, створюючи у клієнта відчуття «малих перемог» (наприклад, почати з надання речової гуманітарної допомоги, потім направити дитину на оздоровлення). Але при цьому він має на меті поступове заохочення клієнта до кардинального вирішення саме пріоритетних проблем (наприклад, одночасно вести психолого-педагогічну роботу щодо потреби навчання новій професії).

Планування соціальної допомоги. На підставі проведеного діагностування соціальний працівник спільно з клієнтом виявляє реальні причини проблем клієнта і окреслює перспективні шляхи їх вирішення. Формулювати конкретні цілі такої діяльності треба починати з малого, що потім може бути змінено реально в обмежений проміжок часу.

Планування соціальної роботи передбачає використання загальних методик планування соціальних проектів і процесів. На жаль, дуже часто «план роботи» («план соціального супроводу») визначається як письмовий документ, що регламентує порядок виконання роботи та відповідальність сторін. В той же час *процес планування*, що передує створенню такого документа, не береться до уваги.

Планування є процес, під час якого ретельно добираються дії, спрямовані на досягнення певної мети, розв'язання тієї чи іншої проблеми. Планування має передувати не лише безпосередньому наданню соціальної допомоги, але й оформленню документації, яка її регламентує.

Ефективне планування передбачає виконання *послідовності певних дій*:

1) визначити проблему, яку необхідно вирішити, або потребу, яку необхідно задовольнити (виявлення проблеми);

2) зібрати і проаналізувати усю наявну інформацію з метою зрозуміти характер і причини проблеми або потреби та сформулювати

ресурси і сильні сторони сім'ї, які можна використовувати для вирішення проблеми (оцінка);

3) з'ясувати прагнення і визначити конкретні бажані результати, на досягнення яких будуть спрямовані зусилля (формулювання мети і завдань);

4) розглянути можливі дії, реалізація яких може призвести до бажаних результатів, порівняти різні підходи і вибрати найбільш ефективні;

5) вирішити, хто і коли буде реалізовувати кожну дію;

6) оцінити чи привела реалізація запланованих дій до бажаних результатів (оцінка ефективності).

Визначивши проблеми і ресурси клієнта, соціальний працівник має сформулювати *мету* реалізації соціальної роботи і відповідні *завдання*, які клієнт має досягти у ході соціального супроводу, та *дії*, які допоможуть досягти поставлених цілей.

Планування соціального супроводу клієнта/сім'ї є вкрай необхідним етапом соціальної роботи. Можна запропонувати загальну модель планування соціального супроводу як соціального проекту, що розробляється за конкретним життєвим випадком.

Мета соціального супроводу формулює бажаний результат, ідеальний варіант розв'язання життєвої проблеми клієнта або сім'ї, досягнення якого забезпечується відповідними діями. Вибір мети впливає на вибір завдань, видів діяльності і послуг, які мають бути внесені до плану роботи. Мета соціального супроводу, яка правило, пролонгована/тривала (наприклад, опанування певних навичок, покращення конфліктної ситуації у сім'ї, представництво інтересів тощо).

У процесі соціального супроводу, відповідно до життєвих обставин, мета може змінюватися або корегуватися, згідно з потребами або проблемами. Відповідно при зміні мети, має здійснюватися корекція завдань та видів діяльності.

Наприклад: на початку роботи з сім'єю, яка опинилася у складних життєвих обставинах і відносно якої розглядається питання вилучення дитини, мета соціального супроводу може бути сформульована як: «створення нормальних умов життєзабезпечення дитини, залишення її в сім'ї». Відповідно до цієї мети проводяться дії, спрямовані на створення оптимальних умов життя та розвитку дитини. У випадку, якщо заплановані заходи не спрацьовують і дитина вилучається із сім'ї, робота має бути спрямована на створення умов щодо повернення дитини до батьків, а отже, відповідно, змінюються напрями та види діяльності.

Завдання – це також твердження, які фіксують бажаний результат або стан. Проте на противагу меті, вони описують конкретні завдання

(напрями), спрямовані на досягнення бажаної мети. Реалізація кожного із завдань має наближати учасників процесу до досягнення сформульованої мети. При цьому сформульовані завдання мають стосуватися безпосередньо зміни поведінки (відображувати бажані зміни в поведінці); піддаватися кількісній оцінці і бути узгодженими; бути орієнтованими на досягнення конкретного результату бути обмеженими у часі.

Наприклад, якщо метою соціального супроводу є повернення дитини до біологічних батьків, то одним із завдань може бути збільшення тривалості та періодичності зустрічей дитини із біологічними батьками.

Завдання мають фіксувати бажані результати, що забезпечують вирішення однієї або кількох проблем чи задоволення однієї або кількох потреб, які були виявлені під час оцінювання. Таким чином, вирішення завдань має сприяти вирішенню конкретних проблем і задоволенню потреб клієнта. Щоб досягти реальних змін, завдання мають базуватися на оцінці потреб клієнта чи сім'ї.

Формулювати завдання соціального супроводу необхідно таким чином, щоб їх виконання і реалізацію можна було простежити і виміряти. Це дозволяє в ході поточного або підсумкового/заключного оцінювання мати змогу визначити, чи досягнуто бажаного результату чи ні. При формулюванні завдань необхідно враховувати ті показники (критерії), які демонструють їх досягнення і за якими одночасно спеціаліст і клієнт зможуть визначити ефективність виконаної роботи.

Аналіз практики соціальної роботи дозволив виявити, що соціальні працівники при формулюванні завдань часто використовують фрази: «покращити житлові умови», «підвищити якість піклування за дітьми», «удосконалити методи виховання». Завдання, сформульовані таким чином не піддаються спостереженню і кількісній оцінці. Причому такі завдання і рівень їхнього досягнення сприймається різними людьми по-різному, що унеможливлює однозначність підсумкової оцінки.

Важливо у формулюванні мети і завдань відійти від невизначених фраз і використовувати фрази, які описують поведінку. Наприклад, опис конфліктної поведінки підлітка: «При спілкуванні з дорослим і ровесниками дитина проявляє агресію, не реагує на прохання та зауваження».

Завдання мають бути обмеженими у часі: для виконання кожного із них має бути встановлений реальний термін, що також може виступати кількісним показником (критерієм) в оцінюванні.

Соціальний працівник спільно з клієнтом має окреслювати і погоджувати мету та завдання соціальної допомоги: конкретні способи досягнення мети. Чим активніша участь клієнта і членів родини в розробці проекту і плануванні, тим більша вірогідність того, що вони будуть брати участь у реалізації завдань.

Визначення конкретної мети і завдань уже в принципі задає напрямок процесу допомоги, сприяє вибору відповідних стратегій та методів роботи, дозволяє здійснювати перегляд планів та видів роботи, здійснювати підсумкове оцінювання.

Можна зазначити, що мета і завдання мають відповідати таким вимогам:

- відповідати потребам, збігатися з бажаннями клієнта,
- бути зрозумілими і конкретними, реальними і вимірюваними (коли можна переконатися, що мету досягнуто);
- орієнтованими на сучасний стан справ;
- бути позитивними і спрямованими на розвиток;
- скеровані клієнтом, мовою клієнта;
- відповідати можливостям соціального працівника і клієнта, його ціннісним установкам.

Дії/заходи це конкретні кроки, які мають бути впроваджені з метою вирішення кожного конкретного завдання соціального супроводу. Планування дій/заходів має передбачати:

- поетапну реалізацію кожного конкретного завдання;
- містити відповіді на питання: що треба зробити, в якому порядку, хто, коли і де має це зробити;
- плануватися спільно з клієнтом/членами родини;
- передбачати реальний термін реалізації.

Останній етап планування – визначення поетапного опису дій, які мають бути реалізовані в процесі вирішення поставлених завдань. Такий опис по суті і представлений *планом соціального супроводу,* що має вміщувати такі позиції:

1) які дії/заходи і в якому порядку мають здійснюватися для вирішення кожного завдання;

2) яким чином клієнт або члени родини будуть брати участь при реалізації дії/заходу або нести відповідальність за її реалізацію;

3) які дії мають буди здійснені соціальним працівником або іншими організаціями;

4) термін виконання;

5) місце виконання кожної дії.

Ще стисліше алгоритм планування діяльності можна сформулювати таким чином: *Що? Хто? Де? Коли? Як?* Відповіді на ці запитання і є складовими окремих пунктів реалізації плану соціального супроводу.

Складні дії/заходи, які реалізуються у кілька етапів, мають бути розділені і прописані у плані окремими пунктами. Наприклад, якщо одне із завдань сформульовано таким чином: «клієнт має працевлаштуватися», то вирішення його потребує виконання ряду дій: пошук об'яв, відвідування біржі праці, зустрічі з роботодавцями тощо. Якщо дані дії будуть детально прописані у плані, це дозволить чітко визначити відповідні форми діяльності і підвищить вірогідність виконання їх клієнтом.

Планування соціального супроводу має здійснюватися соціальним працівником *разом* з клієнтом, членами сім'ї, іноді зі спеціалістами організацій, які надають соціальні послуги. Можливі такі ситуації, коли провести спільне планування неможливо, проте до цього необхідно прагнути. Дотримання вимог щодо спільного планування забезпечує адекватність, координованість і взаємозв'язок реалізації запланованої діяльності.

Результатом спільного планування діяльності є оформлення плану соціального супроводу, що описує скоординовані дії і містить відповідальність сторін за виконання окремих положень. План роботи є документом, який регламентує спільну діяльність соціального працівника і клієнта/членів родини щодо досягнення спільної мети.

Визначення пріоритетів. При розв'язанні певних проблем або забезпеченні потреб клієнта чи сім'ї постає питання щодо порядку їхньої реалізації: виконання яких питань потрібно планувати в першу чергу, а які можна відкласти на більш віддалений термін. Оскільки досягти усіх бажаних і необхідних змін одночасно неможливо, соціальний працівник має допомоги клієнту або сім'ї вирішити, які завдання необхідно вирішувати у першу чергу, щоб задовольнити найбільш важливі і невідкладні потреби або усунути найбільш серйозні проблеми. Формулювання першочергових завдань соціальної роботи, їхня пріоритетність може здійснюватися через здійснення оцінки потреб/проблем за системою критеріїв – важливо-терміново.

Рівень *важливості* завдання/виду діяльності залежить від того, наскільки його реалізація допоможе досягти поставленої мети. Якщо завдання/дія є обов'язковою, без її виконання мета не зможе бути досягнутою, тоді рівень її важливості визначається як «високий». Якщо завдання може бути частково вирішене без будь-якої дії, рівень

її важливості визначається як «середній». Для визначення рівня важливості потрібно поставити запитання: «Що саме погане може здійснитися, якщо це не буде зроблено?». Відповідь «нічого поганого», визначає низький рівень важливості.

Терміновість визначає необхідність вирішення завдання або реалізації дії в певний термін. Теоретично можна сказати: чим менше часу відведено на певні рішення і дії, тим вищий рівень їхньої терміновості.

У процесі визначення пріоритетів потрібно дотримуватися ряду вимог:

- дії з високим рівнем важливості і терміновості мають найвищий рівень пріоритетності і тому потребують виконання у першу чергу;
- дії з середнім рівнем важливості і високим рівнем терміновості або з високим рівнем важливості і середнім рівнем терміновості мають другу позицію пріоритетності;
- дії з високим або середнім рівнем важливості і низьким рівнем терміновості можуть відкладатися на більш віддалений термін;
- дії з низьким рівнем важливості (незалежно від рівня терміновості) не мають здійснюватися взагалі.

Для наочності перелік необхідних потреб і проблем клієнта має бути умовно «розкладений» на квадрати відповідно до важливості їхнього впливу на життя клієнта і терміну виконання. Пріоритетність завдань соціального супроводу визначається за принципом «дуже важливо» і «дуже терміново» У першу чергу робота проводиться з метою вирішення ситуацій, що становлять *загрозу насилля, втрати здоров'я або життя клієнта*.

При цьому соціальний працівник має спрогнозувати, які самі погані наслідки можуть бути, якщо терміново не будуть вжиті конкретні заходи.

*Документальне оформлення соціального супроводу***.** Крім розробки індивідуального плану соціального супроводу клієнта/сім'ї необхідно також обговорити і запротоколювати інші документи, наприклад, *договори*, *угоди, контракти* тощо. Угода/договір укладається у письмовій формі між клієнтом/сім'єю і соціальним працівником як представником установи, чиї послуги будуть надані клієнту. Угода/договір засвідчує домовленість, взаємну згоду.

Угода/договір визначає не тільки мету і завдання допомоги, а й ролі соціального працівника і клієнта (хто, що, яким чином робитиме), їхні права й обов'язки, наслідки невиконання обов'язків, часові межі (тривалість дії угоди, дати зустрічей і перегляду поточного оцінювання), методи поточного і підсумкового оцінювання (які ознаки будуть свідченням прогресу, які підтвердження будуть братися до уваги). Зазвичай, фіксуються результати аналізу потреб клієнта, пріоритетні напрямки роботи, методи, форми й засоби, що застосовуватимуться за згодою клієнта, рішення щодо надання соціальної допомоги, дії інших організацій, які залучаються соціальним працівником до надання допомоги.

Слід зауважити, що можуть виникати ситуації, коли складання угоди/договору відбувається ще до того, як буде розроблено план допомоги (наприклад, якщо клієнта потрібно вилучити з небезпечного оточення, влаштувати до спеціалізованого центру для дітей, жінок тощо). У цьому разі оформляється угода щодо правил поведінки у закладі та терміну перебування, готовності клієнта до соціальної допомоги. План індивідуальної допомоги розробляється після цього і так само узгоджується з клієнтом.

Угода/договір є необхідною умовою ефективного соціального супроводу, оскільки мотивує як клієнтів/сім'ю, так і соціальних працівників до співпраці, захищаючи водночас їх права. На етапі підписання угоди/договору важливо пересвідчитися, що клієнт/сім'я насправді розуміє важливість укладання угоди/договору, свою відповідальність за її виконання, а також у тому, що і клієнт/сім'я і соціальний працівник однаково розуміють мету та завдання спільної роботи та власні зобов'язання.

Однією із методичних особливостей планування і документування роботи є те, що соціальний працівник спільно з клієнтом ретельно вивчають і *спільно обговорюють* можливі варіанти вирішення проблем, обирають необхідні методи, виробляють взаємоузгодженні документи (плани, форми обліку, графіки роботи, угоди тощо), якими

чітко визначають мету, завдання роботи, терміни виконання тих чи інших заходів, відповідальність сторін, прогнозують досягнення.

Підсумки підготовчого етапу дозволяють окреслити бажані результати:

чітке усвідомлення соціальним працівником ситуації, яка склалася з клієнтом, розуміння її особливостей, причин, найбільш впливових факторів, які потрібно усунути або змінити, визначення цілей і завдань допомоги, методів і засобів, котрі доцільно застосувати стосовно самого клієнта, його найближчого соціального оточення для досягнення очікуваних результатів;

свідоме розуміння клієнтом причин своїх проблем, сформована готовність співпраці, позитивна мотивація до активного застосування особистих зусиль; погодження із визначеними цілями, завданнями, методами, термінами і зобов'язаннями; бажання діяти за визначеним планом;

усвідомлення клієнтом особистої відповідальності за свої рішення та дії;

пакет розроблених та погоджених усіма учасниками реалізації наміченого плану дій документів.

2.Здійснення соціального супроводу.

Цей процес передбачає впровадження окремих дій і заходів, передбачених планом. Це головний етап надання практичної соціальної допомоги клієнтові/сім'ї, коли одночасно або послідовно (залежно від особливостей випадку) здійснюється втручання (інтервенція) по кожному з визначених планом завдань, проведення заходів стосовно самого клієнта, його найближчого і більш віддаленого соціального оточення. На цьому етапі до практичної роботи можуть активно залучатися інші сторони – організації і спеціалісти, які надають необхідні адресні послуги.

На етапі реалізації соціального супроводу:

здійснюються безпосередні дії із розв'язання окремих завдань,

випробовуються заплановані методи й засоби втручання,

оцінюється їх ефективність відносно проміжних результатів, які були заплановані або з'явилися неочікувано.

при потребі, діяльність коригується, можуть обиратися інші методи, більш доречні до ситуації, якщо вона змінюється.

Зміст роботи у цей час дуже різноманітний і залежить від особливостей випадку, а також від індивідуальних та психологічних особливостей клієнта, його проблем і потреб сім'ї. Це можуть бути соціально-психологічні і соціально-правові консультації, залучення до групових тренінгів, бесід, заходи медичного, юридичного характеру,

сприяння у лікуванні, працевлаштуванні, навчанні самого клієнта або когось із членів сім'ї, реалізація спеціальних індивідуальних програм навчання і виховання, психотерапія, психолого-педагогічної корекції, соціально-трудової реабілітації тощо.

Оскільки неблагополуччя клієнта/сім'ї може проявлятися в різних сферах життєдіяльності, потрібні й різні підходи до його усунення. Наприклад, матеріальне неблагополуччя може бути вирішене шляхом працевлаштування членів сім'ї, оформленням пільг, субсидій, інвалідності, матеріальної допомоги в кризовій ситуації тощо. Неблагополуччя, пов'язане з проблемами здоров'я, може потребувати діагностики і лікування хвороб клієнтів, набуття навичок здорового способу життя, профілактики хвороб, наркологічної допомоги. Неблагополуччя у сфері духовного і морального здоров'я може потребувати вирішення проблем алкогольної залежності, перегляду ціннісних орієнтацій членів сім'ї тощо. Неблагополуччя у сфері виховання дітей можна подолати шляхом надання педагогічної, психологічної, логопедичної, психотерапевтичної допомоги дітям, юридичної допомоги дорослим членам сім'ї. Неблагополуччя у сфері внутрішніх та зовнішніх комунікацій сім'ї можна подолати шляхом відновлення чи побудови нових соціальних зв'язків, сприяння у вирішенні конфліктів тощо.

Слід пам'ятати, що теоретичні основи соціальної допомоги особі або родині на етапі безпосередньої реалізації втручання ґрунтуються на принципі «*допомога заради самодопомоги»*. Це передбачає, передусім, виявлення внутрішніх резервів особи/сім'ї і розвиток навичок і умінь альтернативної поведінки по відношенню до тієї, яка призвела до виникнення неблагополуччя.

Соціальний працівник ще на першому (підготовчому) етапі має переконати клієнта або членів сім'ї, що всю відповідальність за те, щоб застосовувати на практиці нові (альтернативні) навички й уміння несуть вони самі, оскільки ніхто інший не зможе за них це робити. Соціальні служби можуть лише допомогти розвинути навички альтернативної поведінки, навчити, створити для цього сприятливі умови.

Крім того, у процесі соціального супроводу слід дотримуватися *принципу індивідуалізації допомоги*(зосередження роботи на клієнті, її орієнтація на резерви, які потенційно є саме в цього клієнта) та *принципу забезпечення легкого доступу до клієнта* (завдяки створенню довірливих взаємин із працівником).

Кваліфікований соціальний працівник завжди має на увазі, що успішна реалізація різних методів і засобів втручання з метою

допомоги клієнту/сім'ї використовує системний підхід. Тобто втручання охоплює комплекс людей, явищ, взаємин, зв'язків, а не лише одного чи кількох клієнтів – членів родини. Системний підхід вимагає простеження закономірностей, що діють у цих комплексах, а люди, як їх складова, розглядаються як активні особистісні системи, включені у складне переплетіння взаємин соціального середовища. Взаємодія (інтеракція) між особистістю і середовищем характеризується наявністю зворотних реакцій. Всі фігуранти, включені у процес допомоги, або такі, що іншим чином впливатимуть на ситуацію, у тому числі й соціальний працівник, фахівці-консультанти тощо, також стають частиною системи, взаємозалежними від інших людей, стосунків, умов допомоги. Виходячи з цього, успішне консультування проблемних родин потребує цілісного вивчення всієї сфери зв'язків родини. Тобто не лише членів родини клієнта, а й усієї системи, причетної до ситуації (наприклад, зв'язків і взаємин, що походять від структур навчання, роботи, дозвілля, оточення за місцем проживання, родичів тощо).

Важливо також на етапі реалізації соціального супроводу сім'ї постійно підтримувати в індивідуальній роботі з нею *конструктивну перспективу* для кожного з її членів. Тобто формувати і підтримувати переконання членів родини, що результати взаємин у кожній конкретній ситуації залежать не лише від їх фізично виконаних дій сьогодні, сказаних у цей момент слів тощо. Багато що залежить також від їхнього розуміння того, якими вони хочуть бачити ці ситуації у позитивній перспективі. Тоді уже зараз вони можуть вводити елементи альтернативних поведінкових моделей, конструювати наявну дійсність у перспективному напрямі.

Форми та методи соціальної підтримки. Соціальний супровід є видом соціальної роботи, що базується на комплексному індивідуальному підході і використовує різні методи та форми соціальної роботи, залежно від індивідуальних потреб і проблем клієнта/сім'ї, з урахуванням наявних ресурсів та сильних сторін.

Базовими формами соціальної роботи для соціального супроводу Звєрєва І.Д. визначає:

- індивідуальна робота, суть якої полягає у здійсненні соціальної допомоги, соціальних послуг і соціальної реабілітації відповідно до потреб особистості й характеру самих проблем;

- соціальне навчання, що здійснюється у різних типах державних, приватних освітніх закладах і пов'язана з отриманням певного рівня соціальної освіти;

- соціально-психолого-педагогічна та юридична підтримка, призначення якої є надання професійної допомоги та посередницька діяльність професіоналів із соціальної роботи у розв'язанні різноманітних проблем;

- консультування, у процесі якого виявляються і накреслюються основні напрями виходу з проблеми, що хвилює особистість.

Методи соціальної допомоги, що застосовуються на етапі реалізації плану соціального супроводу, досить різноманітні, обираються залежно від конкретних завдань допомоги і особливостей ситуації в родині, можуть втілюватися окремо або комбіновано, одночасно або послідовно. При розгляді конкретної життєвої історії у кожному конкретному випадку визначається, яка саме допомога буде надана клієнту або сім'ї. Готових рецептів методичного забезпечення на всі випадки бути не може, усе залежить від особливостей випадку, можливостей власне соціальних служб та їх співробітництва з іншими фахівцями й установами.

На етапі здійснення соціального супроводу проявляються *особливості стратегії соціального працівника* що спостерігається у спрямуванні роботи:

- на відновлення утрачених соціальних зв'язків, контактів клієнта, його оточення до такого стану, що відповідає звичайним нормам, правилам і традиціям суспільства;

- якщо це виявляється неможливим або клієнт, його найближче оточення не мали сформованих позитивних соціальних зв'язків і контактів та на компенсацію цієї нестачі за рахунок установлення нових зв'язків, контактів;

- на інтенсифікацію впливу як на самого клієнта, так і на всіх членів найближчого оточення, груп, які виявляються значущими для клієнта.

Поточне (періодичне) оцінювання. Реалізація соціального супроводу клієнта/сім'ї передбачає періодичну перевірку – оцінку – ефективності такої діяльності. В першу чергу, таке оцінювання спрямоване на визначення відповідності запланованих і реалізованих дій задоволенню потреб і вирішенню проблем клієнта. У випадку низької ефективності або невідповідності спроектованих планів реальним потребам і можливостям, відбувається корегування напрямів, форм і методів діяльності.

Таке оцінювання не можна проводити «взагалі», воно має ґрунтуватися на *порівнянні певних характеристик за певний термін*. Початковим відліком такого порівняння стає базова оцінка, яка здійснюється на етапі планування. В першу чергу така інформація є

основою для розробки стратегії соціального супроводу клієнта або сім'ї, в той же час вона є базовою для подальшого оцінювання ефективності безпосередньої діяльності.

Періодичне оцінювання ефективності реалізації соціального супроводу проводиться соціальним працівником, який здійснює супровід і клієнтом або членами родини. Мета обстеження – оцінка змін: що відбулися за певний проміжок часу, та рівень виконання плану соціального супроводу.

Періодичність поточного оцінювання ефективності соціального супроводу окремих категорій клієнтів та сімей визначено нормативними документами, що регулюють таку діяльність. За результатами періодичного (поточного) оцінювання здійснюється корегування планів соціального супроводу.

Основними *підсумками другого етапу*, які можуть слугувати критеріями можливості переходу до наступного етапу є зміни, що сталися з клієнтом/сім'єю, оточенням і ситуацією загалом внаслідок проведеної роботи. Якщо змін не спостерігається, можливі такі варіанти:

тривалість етапу була недостатня для появи змін;

застосовані методи і засоби були неадекватні особливостям клієнта, оточення, ситуації і поставленим завданням;

заплановані цілі, завдання були визначені неадекватно особливостям клієнта, оточення, ситуації.

Якщо зміни спостерігаються, соціальний працівник має вирішити (на підставі порівняння у динаміці результатів поточної оцінки, яка постійно відбувалася протягом етапу), наскільки вони позитивні, стійкі, такі, що уможливлюють перехід до наступного етапу.

Процес здійснення соціального супроводу складається із кількох циклів, що передбачають проведення періодичної оцінки поетапних результатів, внесення коректив до плану соціального супроводу та подальшої роботи з урахуванням потреб і суперечностей, що були виявлені під час періодичного оцінювання.

Підсумки етапу здійснення соціального супроводу є:

- чітке усвідомлення і соціальним працівником, і клієнтом досягнутих змін у ситуації, поведінці, розв'язання окремих проблем;
- свідоме розуміння клієнтом подальшої активної та самостійної роботи над собою, бажання діяти;
- оцінка клієнтом ефективності результатів роботи;
- активізація особистих ресурсів клієнта для розв'язання проблем, пов'язаних із негативними звичками;
- усвідомлення клієнтом необхідності працевлаштуватися (навчатися).

3. Завершення соціального супроводу.

Третій підсумковий етап надання соціальної допомоги клієнтам і сім'ям включає:

оцінку змін, які відбулися у процесі надання соціальних послуг і після того, як вони були отримані клієнтом;

вивчення нових потреб, які з'явилися у клієнта в результаті змін, що сталися і вимагають задоволення;

розробку, якщо це потрібно, нового, додаткового плану соціальної допомоги або *припинення роботи з клієнтом*, якщо ситуація це уможливлює;

підготовку клієнта до згортання соціальної допомоги (соціального супроводу) як складову припинення роботи;

додаткове кураторство клієнта і оточення, якщо це потрібно для профілактики небажаних наслідків і закріплення позитивних змін.

Методичними особливостями цього етапу є те, що клієнт має бути підготовленим до припинення активного втручання і воно повинно відбуватися поступово, за рахунок *скорочення обсягів допомоги*. Таке скорочення відбувається тоді, коли соціальний працівник за результатами підсумкової оцінки має підстави судити, що позитивні зміни набули ознак достатньої стабільності. При цьому у порядку додаткового кураторства за клієнтом зберігається можливість звертатися до працівника після припинення активного втручання. Крім того, задля підтримання сталості змін клієнта і членів оточення ще певний час доцільно залучати до групових заходів, організованих соціальними службами або таких, що ними опікуються (дозвіллєві заходи, групи взаємодопомоги, групові свята тощо).

Оцінка змін, які відбулися у процесі надання соціальних послуг і після того, як вони були отримані клієнтом визначається шляхом проведення підсумкового оцінювання.

Підсумкове (заключне) оцінювання здійснюється шляхом порівняння стану до надання соціальних послуг і після їх реалізації, відповідно до критеріїв, передбачених на етапі планування соціального супроводу.

Проведення підсумкового оцінювання, як і попередніх, доцільно проводити спільно з клієнтом або членами сім'ї, що дозволить продемонструвати позитивні зміни, що відбулися у процесі соціального супроводу і є причиною для завершення надання комплексної соціальної допомоги.

Реалізація запропонованої технології передбачає, що на кожному етапі, у кожній фазі роботи плани, заходи, засоби, цілі, завдання, методи

й результати оцінки мають бути предметом регулярних обговорень у середовищі фахівців з метою обміну інформацією, пошуку найбільш ефективних рішень, безперервної супервізії конкретних випадків. Практика доводить, що найбільш результативна робота притаманна мультидисциплінарним командам, що спромоглися зібрати навколо конкретного випадку фахівців різного профілю – організаторів, соціальних педагогів, психологів, медиків, юристів тощо.

Наведені вище етапи та їх складові загалом відповідають алгоритму технології соціальної роботи з клієнтами, незалежно від їх категорій.

Питання та завдання до самоперевірки

1. Назвати основні етапи технологічного алгоритму соціального супроводу. Визначити завдання кожного із етапів.

3. Описати сценарій проведення першої бесіди з клієнтом.

4. В чому полягає сутність процесу планування соціального супроводу. Перелічити послідовність дій ефективного планування.

5. Охарактеризувати сутність планування соціальної допомоги за системою критеріїв «важливо–терміново».

6. Визначити основні форми соціальної роботи, на яких базується соціальний супровід.

Література до теми

1. А. Кочубей, Н. Умарова, при участии Л. Волынец, Д. Касьянова Визит в семью или Практика работы с семьями. Научно-методическое пособие. Часть 1. –Донецк: ООО «ПД Донеччина», 2013. – 128с.

2. Капська А.Й., Пєша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Навч. посіб. –К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232с

3. Технологии социальной работы: Учеб.пособие для вузов. – [2-е изд.]. – М.: Академический Прект; Трикста, 2009. – 428 с.

4. Технології роботи з різними категоріями клієнтів центрів соціальних служб для молоді: Методичний посібник / [С.В. Толстоухова, О.О. Яременко, О.В. Вакуленко та ін.]. – К.: ДЦССМ, Державний ін.-т проблем сім'ї та молоді, 2003. – 88 с.

5. Технології створення та функціонування прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу. Збірник методичних матеріалів / [авт. кол. Г.М. Бевз, А.Й. Капська, Н.М. Комарова та ін.]. – К.: Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2003. – 188 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2
СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ

Тема 4. Соціальний супровід дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства.

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

-дати визначення терміну «жорстоке поводження з дитиною»;

-розкрити соціально-педагогічну характеристику дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства;

-визначити нормативно-правові акти України з питань попередження насильства в сім'ї та важливість раннього виявлення дітей із сімей які потребують підтримки;

-розкрити особливості допомоги дітям, які зазнали жорстокого поводження, насильства;

-охарактеризувати оцінку рівня безпеки та визначити її процедуру здійснення.

1. Поняття «жорстоке поводження з дитиною» та види насилля.

Про поширеність жорстокого поводження з дітьми можна судити по такому показнику як вилучення дітей протягом року у батьків, які були позбавлені батьківських прав. Кількість таких дітей збільшилася за 5 років в 3 рази. За той же проміжок часу число дітей, що відбираються щорічно у батьків без позбавлення останніх їх батьківських прав, виросло в 2 рази. Цей показник відображає як число дітей, що піддалися жорстокому поводженню, так і випадки нехтування основними потребами дітей. Неухильно росте число «соціальних сиріт» – дітей, що залишилися без піклування батьків. Важливим інтегрованим показником, що відображає поширеність зневаги потребами дітей, є смертність дітей від неприродних причин (нещасні випадки, отруєння, втопили, вбивства, самогубства). У структурі смертності дітей від 7 до 15 років смерть від неприродних причин стійко займає перше місце, складаючи 25% від всіх причин смерті дітей цього віку.

У Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або загрози його вчинення, затверджений спільним наказом чотирьох міністерств (Міністерство соціальної політики України, Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство освіти і науки України, Міністерство охорони здоров'я України від 10.09.2014р № 1105/25882) визначено, що ***жорстоке поводження з дитиною*** – це будь-які форми фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над

дитиною в сім'ї або поза нею, у тому числі: втягнення дитини в заняття проституцією або примушування її до зайняття проституцією з використанням обману, шантажу чи уразливого стану дитини або із застосуванням чи погрозою застосування насильства; примушування дітей до участі у створенні творів, зображень, кіно- та відеопродукції, комп'ютерних програм або інших предметів порнографічного характеру; ситуації, за яких дитина стала свідком кримінального правопорушення, внаслідок чого існує загроза її життю або здоров'ю; статеві зносини та розпусні дії з дитиною з використанням: примусу, сили, погрози, довіри, авторитету чи впливу на дитину, особливо вразливої для дитини ситуації, зокрема з причини розумової чи фізичної неспроможності або залежного середовища, у тому числі в сім'ї; будь-які незаконні угоди щодо дитини, зокрема: вербування, переміщення, переховування, передача або одержання дитини, вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи уразливого стану дитини; забезпечення найкращих інтересів дитини – комплекс заходів, спрямованих на захист прав та забезпечення повноцінного життя, виховання і розвитку дитини.

Основними *формами жорстокого поводження з дітьми* є: фізичне, сексуальне, психологічне насильство і нехтування основними потребами дитини.

У Законі України «Про попередження насильства в сім'ї» визначені наступні види насилля:

- *фізичне насильство в сім'ї* – це умисне нанесення одним членом сім'ї іншому члену сім'ї побоїв, тілесних ушкоджень, що може призвести або призвело до смерті постраждалого, порушення фізичного чи психічного здоров'я, нанесення шкоди його честі та гідності;

- *сексуальне насильство в сім'ї* – це протиправне посягання одного члена сім'ї на статеву недоторканість іншого члена сім'ї, а також дії сексуального характеру по відношенню до дитини, яка є членом цієї сім'ї;

- *психологічне насильство в сім'ї* – це насильство, пов'язане з дією одного члена сім'ї на психіку іншого члена сім'ї шляхом словесних образ або погроз, переслідування, залякування, якими навмисно спричиняється емоційна невпевненість, нездатність захистити себе та може завдаватися або завдається шкода психічному здоров'ю;

- *економічне насильство в сім'ї* – це умисне позбавлення одним членом сім'ї іншого члена сім'ї житла, їжі, одягу та іншого майна чи коштів, на які постраждалий має передбачене законом право, що може призвести до його смерті, викликати порушення фізичного чи психічного здоров'я.

2. Соціально-педагогічна характеристика дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства та особливості його раннього виявлення.

У процесі і після насильства у дитини розвивається первинна реакція на травму – хворобливі фізичні і емоційні явища, які залежно від характеру і тривалості дії, віку дитини, її особових особливостей, можуть мати різний ступінь вираженості і спектри проявів.

Це можуть бути:

- посттравматичні стресові розлади;
- фізичні прояви;
- емоційні реакції;
- когнітивні розлади.

Далі наступає стадія адаптації, під час якої дитина починає розвивати навики, що допомагають йому справитися з тим, що трапилося. Вона вибирає такі прийоми, такі форми поведінки, які, як дитина вважає, допомагають їй забезпечити безпеку і зменшити фізичний і психологічний біль. Найбільш поширеним видом є витіснення або забування. Тобто дитина прагне не думати про ті епізоди, які заподіюють їй такі хворобливі страждання, примушують переживати знов і що знов принижують її гідність епізоди.

Щоб «забути» події, які, здається, забути неможливо, щоб припинити згадувати про них, переживши насилля знов і знов кошмар, жах, сором, приниження, дитина витрачає значну психічну енергію, яка в нормальних умовах використовується на оволодіння навиками, знаннями, властивими даному віку дитини. От чому важливо визначити контекст травми, що відбулася, або насильства, тобто вік дитини і стадію його розвитку. Як правило, у маленьких дітей (хоча не у всіх), що переживають фізичне, психологічне або сексуальне насильство, відбувається затримка мовного і психічного розвитку. Порушується когнітивна сфера – спостерігаються незрозумілі провали пам'яті, диссоціативні розлади, блокада спогадів, пов'язаних з певними подіями. Ряд емоційних і поведінкових особливостей дітей, що переживають насильство, є результатом пристосування до ситуації, в якій вони живуть, і спроби з нею справитися.

Віддалені наслідки перенесеного насильства є інтеграційним процесом, який складається з особливостей 1 і 2 стадій – первинної реакції і стадії адаптації, особових особливостей дитини, а також велике значення має реакція дорослих на насильство, що розкрилося, чи отримала дитина яку-небудь допомогу і підтримку. Віддалені наслідки перенесеної травми можуть виявитися, коли дитина стає дорослою і

обзаводиться сім'єю. Як батьки вони можуть нехтувати основними потребами і інтересами дітей, проявляти емоційну холодність, бути нездібними захистити власних дітей від насильства або, навпаки, встановлювати над ними гіперопіку. Тому, необхідно пам'ятати, що всі наслідки або симптоми, виниклі в результаті дії травмуючих подій, впливають один на одного і зазнають динамічні зміни.

У корекцію негативних станів дітей жертв сімейного насилля потрібно включати: соціальну роботу з налагодження зв'язків; педагогічну роботу: навчання таким навичкам, як позитивне спілкування (вирішення конфліктів, адекватне висловлювання), адекватне мислення і ставлення до себе, прийняття рішень та психологічного захисту, сприяння підвищенню рівня самооцінки дитини; психологічну роботу зі зняття відчуття провини, емоційної та фізичної релаксації.

Рання виявлення дітей з сімей, які потребують підтримки є основою попередження виникнення складних життєвих обставин (жорстокого поводження з дітьми, насилля).

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» *складні життєві обставини* – обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самостійно (стаття 1).

Термін «складні життєві обставини», визначений даним Законом, вміщує широкий перелік життєвих обставин, що порушують нормальну життєдіяльність особи, однією з яких є насильство жорстоке поводження в сім'ї.

Традиційно в Україні вважалося, що більшість сімей здатна самостійно долати свої проблеми, обмежуючись лише допомогою родичів або друзів. Ще до недавно існувала хибна думка, що наявність матеріальних благ чи фінансова допомога може відновити втрачену довіру, зруйновані батько-дитячі стосунки, подолати жорстокість та насилля в сім'ї.

Досвіт соціальної роботи свідчить, що не вирішення проблеми або не вирішення своєчасно породжують нові, ще глибше, руйнують сім'ю, роблять нещасними дітей, призводять до зростання риску жорстоко породження та насилля над ними.

Отже, необхідно здійснювати своєчасне виявлення сімей з дітьми, які потребують підтримки, щоб попередити виникнення в них складних життєвих обставин, таких як жорстокого поводження з дітьми, насилля.

Виявлення сімей з дітьми**,** які потребують підтримки, – це певний процес, що охоплює як повсякденну роботу спеціалістів соціальної сфери, представників громадськості відповідно до своїх

функціональних обов'язків, так і спеціальні заходи, під час яких виявляються особи, сім'ї, діти, котрі мають ознаки таких, які перебувають у складних життєвих обставинах; інформування про таких громадян центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та встановлення контакту з ними з метою визначення потреби в послугах.

Вперше виявлені сім'ї з дітьми з ознаками складних життєвих обставин можуть перебувати на різних етапах сімейного неблагополуччя і потребувати різних послуг як за обсягами, так і за видами. Послуги можуть бути підтримуючі, спеціалізовані, інтенсивні, комплексні; вони можуть надаватися як одним спеціалістом, так і групою фахівців. Чим глибша сімейна криза, тим складніше її подолати, тим довшим є процес реабілітації сім'ї, тим дорожчі послуги, тим менше шансів відновити сімейні стосунки та здатність батьків забезпечувати потреби дитини. Саме тому одним із головних завдань соціального працівника є раннє виявлення сімей із дітьми, які потребують підтримки.

Раннє виявлення – це ідентифікація фахівцями, які працюють з сім'ями із дітьми на етапі вразливості (виникнення проблеми, яка може погіршити рівень задоволення потреб дитини); інформування батьків, дитини про наявні в громаді послуги, державні виплати та допомоги; мотивування їх до співпраці зі спеціалістами, консультування та сприяння їхній доступності до підтримуючих послуг.

Як показує практика роботи соціальних служб, найвагомішим суб'єктом раннього виявлення як у селі, так і в місті є працівники закладів охорони здоров'я та освіти. Саме медичні працівники й працівники освіти найчастіше спілкуються з сім'ями під час усього періоду їхнього функціонування, з моменту народження дитини до її повноліття.

Соціальному працівнику доцільно знати основні функціональні обов'язки таких спеціалістів. Так, відповідно до чинного законодавства про охорону здоров'я та затверджених протоколів, *діяльність лікаря передбачає*:

-ведення вагітності жінки, народження дитини. Як правило, лікар може оцінити наявність ознак складних життєвих обставин або вразливості сім'ї, виходячи з різних показників, зокрема, з матеріального стану сім'ї, з того, чи перебувала жінка на обліку під час вагітності, як проходила вагітність, чи підтримували жінку її родичі та чоловік тощо;

-медичний догляд за дитиною віком до 3-х років (згідно Клінічного протоколу медичного догляду за здоровою дитиною до 3-х років). Патронаж дитини до 3-х років є дуже важливим, оскільки саме в цей час

формується прихильність між батьками та дітьми. Лікар може допомогти виявити кризу або вразливість сім'ї на ранньому етапі, взяти участь у спільній допомозі батькам щодо догляду за дитиною тощо;

-систематичні медичні огляди дітей до 18 років. У цей період є можливість виявити ознаки жорстокого поводження з дитиною, а також певні зміни, які відбуваються з сім'єю (наприклад, у дитини різко змінився стан здоров'я, вигляд тощо);

Серед працівників освіти важливими партнерами соціального працівника є: вихователі, методисти, керівники дошкільного навчального закладу (дитячого садочка), класні керівники, соціальні педагоги, психологи ЗНЗ, заступники директора з виховної роботи.

Отже, основними суб'єктами виявлення немовлят та дітей раннього віку, які мають ознаки складних життєвих обставин, є працівники системи охорони здоров'я та інспектори системи соціального захисту. Основними суб'єктами виявлення дітей дошкільного та шкільного віку, які мають ознаки складних життєвих обставин, є навчальні заклади, які здійснюють первинну профілактичну роботу з дітьми та їх батьками.

Слід зазначити, що було напрацьовано інструкції для працівників закладів охорони здоров'я щодо виявлення дітей, які страждають від жорстокого поводження, та для працівників закладів освіти щодо здійснення соціально-педагогічної роботи та соціально-правого захисту дітей та їх сімей, які потрапили в складні життєві обставини. Ці інструкції є важливим інструментом, що формує спільне розуміння ознак чи факторів, спрямованих на своєчасне виявлення вразливості, складних життєвих обставин дитини та її сім'ї, вжиття заходів, усунення ризиків для дитини. Вони визначають конкретні, узгоджені, послідовні дії та відповідальність у межах організацій спеціалістів і керівників до етапу звернення до фахівця з соціальної роботи, ЦССССДМ, ССД, КМСД, а також окреслюють подальші спільні дії. Інструкції спрямовують зусилля працівників закладів освіти, медицини на виявлення на ранньому етапі ознак складних життєвих обставин, в яких перебуває сім'я, і швидке реагування на виявленні факти.

Раннє виявлення значною мірою залежить від уміння фахівця взаємодіяти та реагувати на потреби як потенційних клієнтів, так і колег, іншими словами, відчувати, де і коли бути, в яких ініціативах брати участь, як толерантно запропонувати свої послуги потенційним клієнтам

Насильство завдає дитині тяжких травм, які мають згубні наслідки для її подальшого фізичного та психічного здоров'я. Для суспільства це небезпечно тим, що діти, які були жертвами або свідками насильства в сім'ї, переносять цей негативний досвід на власне життя.

Така сім'я виховує для суспільства потенційного агресора чи жертву – людину, яка вважає за норму, що інших можна принижувати, а «за необхідності» й побити.

За низкою різних даних, жорстокість щодо дітей корелює з такими характеристиками батьків, як їх молодий вік, патологія особистості, психічний розлад, низький соціальний статус (прошарок, клас), соціальна ізоляція, дисгармонія у подружніх стосунках, розлучення, кримінальне минуле. У багатьох батьків в анамнезі є інформація, що вони самі в дитинстві зазнавали жорстокого поводження або депривації.

Діти найбільшою мірою ризикують стати об'єктами зловживань при наявності таких чинників: передчасне народження, рання сепарація (відділення) від матері, необхідність в особливому догляді під час неонатального періоду, вроджені вади розвитку, хронічне захворювання, складний характер.

Діти, які постраждали від жорстокості та зневаги, мають низку специфічних психологічних рис, головною особливістю яких є амбівалентність (різнополюсність) – як реакція на суперечливі вимоги батьків. Підлітки, які зазнали зловживань, поєднують у собі імпульсивність та терпеливість, підозрілість з ірраціональною вірою в можливість покращання внутрішньосімейної ситуації. Вони відзначаються низькою самооцінкою, є емоційно залежними, відчувають самотність, ізольованість, страх перед майбутнім, впевненість у відсутності перспектив, провину за інциденти насильства.

Діти, що живуть в умовах сімейного насильства, демонструють схильність до депресій, високий рівень імовірності стресу, виразні істеричні та/або депресивні симптоми. Вони часто пропускають шкільні заняття (в тому числі через нездужання). Такі діти та підлітки відзначаються високим рівнем ризику алкоголізації та наркотизації, пределінквентною та делінквентною поведінкою, зухвалою сексуальною поведінкою, дромоманією (патологічною схильністю до мандрів, бродяжництва).

Найбільш типовими наслідками насильства в сім'ї стають такі поведінкові прояви у дітей (і саме на них найчастіше скаржаться вчителі та батьки): бійки, конфлікти з оточуючими, низька шкільна успішність, пропуски уроків без поважних причин, незвичайна замкненість. До емоційних проблем таких дітей можна віднести підвищену агресивність, переважно погіршений настрій, високу тривожність та наявність страхів, нестійкість почуттєвої сфери, легке коливання емоцій та їх надмірна сила, часто неадекватна ситуації (лють або істеричні ридання у відповідь на незначні зовнішні подразники).

Ознаками скоєного над дитиною насильства та неналежного догляду можуть бути також: недостатня вага дитини, анемія, слабкий імунітет, тік, смоктання пальців, гризіння нігтів, розгойдування та нав'язливі рухи; одяг, що не відповідає погодним умовам та віку дитини; часті звертання до медичних закладів, зростаюча кількість ушкоджень; невідповідність отриманих ушкоджень поясненням, що їх дає дитина або батьки чи піклувальники. Також підозру щодо фізичного насильства повинні викликати типовість травм та наявність відомостей про подібні пошкодження у минулому, непереконливі пояснення щодо обставин, за яких було отримано травму, зволікання часу при звертанні по медичну допомогу та неспівпадаюча реакція батьків.

Іншими наслідками насильства щодо дітей різного віку є:

- *для дітей у віці до 6 місяців* – низька рухова активність, байдужість до оточуючого світу, відсутність реакції або слабка реакція на зовнішні стимули, відсутність посмішки (або посмішка з'являється дуже рідко);

- *для дітей у віці від 6 місяців до півтора року* – страх перед батьками, страх фізичного контакту з дорослою людиною (наприклад, коли хтось намагається взяти дитину на руки), постійна настороженість без причини, плаксивість, замкненість, постійний сум;

- *для дітей 1,5-3 років* – страхи, змішані почуття, порушення сну, втрата апетиту, агресія, боязнь чужих людей, дорослих, схильність до сексуальних ігор, крайнощі у поведінці (від надмірної агресивності до пасивності);

- *для дітей дошкільного віку (3-6 років)* – пасивна реакція на біль, примирення з ситуацією; тривожність, боязливість, змішані почуття, відчуття провини, сорому, відрази, безпорадності, болісна реакція на критику; брехливість, схильність до злодійства і підпалювання, жорстокість до тварин. Крім того, спостерігаються форми поведінки, притаманні молодшому віку (енурез, смоктання пальців, гризіння нігтів, утруднене мовлення тощо); негативізм, відчуження та агресія поєднані з надмірною поступливістю та улесливістю. Слід також зазначити наявність сексуальних ігор та хворобливої мастурбації;

- *для дітей молодшого шкільного віку* – амбівалентні почуття стосовно дорослих, проблеми у визначенні сімейних ролей, страх, почуття сорому, відрази, зіпсованості, недовіри до світу; в поведінці відзначаються відчуження від людей, порушення сну, апетиту, агресивне поводження, відчуття «брудного тіла», мовчазність або несподівана балакучість, сексуальні дії з іншими дітьми;

- *для дітей 9-13 років* – те ж, що і для дітей молодшого шкільного віку, а також депресія, суб'єктивне відчуття втрати емоцій, самотність, відсутність друзів, страх перед власним домом, небажання

повертатися туди після школи. У поведінці виявляється ізоляція, маніпулювання іншими дітьми (в тому числі з метою отримання сексуального задоволення), суперечливе поводження, а також неадекватні харчові уподобання (недоїдки, листя, крейда, равлики, таргани, інші комахи тощо);

- *для підлітків 13-18 років* – відраза, сором, провина, недовіра, амбівалентні почуття до дорослих, сексуальні порушення, не сформованість соціальних ролей і своєї ролі в родині, почуття власної непотрібності. У поведінковій сфері відзначаються спроби суїциду, реалізоване чи нереалізоване бажання залишити власну домівку, агресивне поводження, уникнення тілесної та емоційної інтимності, непослідовність і суперечливість поводження.

Узагальнюючи, можна виділити низку наочних ознак, характерних для дитини що постраждала від сімейного насильства. Вони наведені в таблиці 2.

Таблиця 2.

Типи насилля	Ознаки насильства
Фізичне	зміщення суглобів (вивихи), переломи кісток, гематоми, подряпини, садна; синці на тих частинах тіла, на яких вони не повинні з'являтися, коли дитина грається (наприклад, на щоках, очах, губах, вухах, сідницях, передпліччях, стегнах, кінчиках пальців тощо); рвані рани і переломи в області обличчя, травматична втрата зубів; ретинальні крововиливи (у сітківку), відшарування сітківки і переломи орбіти; забиті місця на тілі, голові або сідницях, які мають виразні контури предмета (наприклад, пряжки ременя, лозини); рани і синці у різних фазах загоєння та/або у різних частинах тіла (наприклад, на спині та грудях одночасно) або незрозумілого походження; сліди від укусів людиною; незвичні опіки (цигаркою або гарячим посудом).
Сексуальне	знання термінології та жаргону, зазвичай не властивих дітям відповідного віку; висипи та/або кровотечі в області паху, геніталій; захворювання, що передаються статевим шляхом; ознаки вагінального або анального проникнення стороннього предмета; дитяча або підліткова проституція; вагітність; вчинення сексуальних злочинів; сексуальні домагання до дітей, підлітків,

Продовження таблиці 2.

	дорослих; нерозбірлива та/або активна сексуальна поведінка; уникнення контактів із ровесниками; відсутність догляду за собою; синдром «брудного тіла»: постійне настирливе перебування у ванній, під душем; боязнь чоловіків; боязнь конкретних людей; запобіжні заходи, щоб важче було знімати одяг; синці на внутрішній стороні стегон, на грудях і сідницях; людські укуси
Психологічне	замкнутість; страх, або навпаки, демонстрація повної відсутності страху, ризикована, зухвала поведінка; неврівноважена поведінка; агресивність, напади люті, схильність до руйнації, нищення та насильства; уповільнене мовлення, нездатність до навчання, відсутність знань, відомих дітям відповідного віку (наприклад, невміння читати, писати та рахувати); надто висока зрілість та відповідальність порівняно з дітьми цього віку («маленький дорослий»); уникання однолітків, бажання спілкуватися та гратися зі значно молодшими дітьми; занижена самооцінка; тривожність; почуття провини; швидка стомлюваність, знижена спроможність до концентрації уваги; демонстрація страху перед появою батьків та/або необхідністю йти додому; небажання йти додому; схильність до «мандрів», бродяжництва; страх перед фізичним контактом; депресивні розлади; спроби самогубства або самопошкодження; вживання алкоголю, наркотиків, токсичних речовин; наявність стресопохідних розладів психіки, психосоматичних хвороб; насильство по відношенню до слабших: тварин чи інших живих істот
Економічне насильство, занедбання дитини	дитина постійно голодує через нестачу їжі; дитина надмірно набирає вагу через неправильне харчування; дитина завжди запізнюється до школи; дитина завжди пропускає школу; дитина носить брудний одяг; дитина одягнена не за

Продовження таблиці 2.

	погодою, не по сезону; дитина виглядає втомленою і хворою; дитина виглядає занедбаною; у дитини неліковані зуби; нестача необхідного медичного лікування (дитину не водять до лікаря); за дитиною не стежать, і вона залишена напризволяще; дитину наражають на небезпеку; дитини уникають інші діти; у дитині немає іграшок, книжок, розваг тощо; удома холодно, безлад і антисанітарія; у дитини немає постільної білизни або постільна білизна драна та брудна; нігті у дитини не стрижені і брудні; у дитини постійні інфекції, спричинені браком гігієни; є інформація про трудову діяльність дитини (особливо молодшого віку); дитина жебракує, втікає з дому.

З метою раннього ***виявлення жорстокого поводження*** з дитиною, фахівець має застосувати такі методи збору інформації:

-огляд дитини та безпосереднє спостереження за поведінкою дитини, членів родини (піклувальників, вихователів тощо), огляд житла або умов перебування дитини;

-бесіда з дитиною;

-опитування батьків, піклувальників, вихователів, родичів, сусідів;

-дослідження історії життя дитини, документації, інших джерел інформації.

Огляд та безпосереднє спостереження є одним із найбільш інформативних але водночас і найбільш суб'єктивних методів дослідження. Соціальному працівнику на цьому етапі слід уникати передчасних суджень та висновків, пам'ятаючи про феномен «першого враження», тому основну увагу потрібно приділити виявленню та фіксації тих чи інших ознак, що можуть свідчити про наявність жорстокого поводження з дитиною чи скоєння акту насильства проти неї. Соціальний працівник оцінює зовнішній вигляд дитини, наявність у неї тілесних ушкоджень, стан фізичного та психічного здоров'я у межах своєї професійної підготовки, проводить огляд житла або умов її перебування, особливості поведінки дитини, членів родини (піклувальників, вихователів). Уважно спостерігаючи за поведінкою самої дитини та осіб, які перебувають на місці інциденту (або супроводжують дитину), можна отримати значно більше інформації, аніж при прямому їх опитуванні.

Ключем до розгадки може бути манера поведінки дитини. Потрібно враховувати, що дитина через бажання виправдання батьків,

піклувальників (інших осіб) може применшувати ступінь насильства з їх боку, применшувати свої страждання або виявляти байдужість до факту насильства. Вона може здаватися заляканою, присоромленою, ухилятися або почувати себе ніяково. Дитина може під час опитування закривати очі або уникати зустрічатися очима з фахівцем. Можливе також здригання, коли відчиняються двері або хтось входить до кабінету.

Поведінка супровідного клієнта-дитини також може бути ключем до розгадки. Якщо дорослий член сім'ї або піклувальник є винуватцем насильства і він же супроводжує дитину, то він може виглядати дуже занепокоєним її станом. Найчастіше він за будь-яку ціну не полишає дитину наодинці з фахівцем, наполягає на своїй присутності, часто тримає її за руку і не відходить ні на крок. Коли ви задаєте дитині питання, то за неї відповідає він. Зазвичай дитина навіть не робить спроби відповідати сама. Вона може виглядати заляканою і мовчки погоджується з його поясненнями того, що відбулося. Агресор може бути настільки нестриманим, що виявлятиме ворожість або гнів по відношенню до дитини або до фахівця під час візиту. Проте, частіше він буде удавати занадто люблячого(ї) батька або матері, стурбованого(ї) лише тим, щоб його дитина одержала максимум уваги та допомоги.

Бесіда з дитиною. Перший контакт з дитиною, яка зазнала насильства або була свідком акту насильства, є надзвичайно важливим. У цілому, загальним принципом бесіди з дитиною – жертвою насильства є отримання повного обсягу інформації в ході спонтанної розповіді дитини. Соціальному працівнику слід терпляче вислухати розповідь дитини у її інтерпретації подій. Слід зауважити, що надії на те, що дитина буде повно та щиро відповідати на всі запитання фахівця про насильство, що відбулося над нею, часто не справджуються через низку причин, серед яких найважливішими є страх, недовіра до дорослих взагалі, приховування певних фактів через сором, а також через те, що дитина може насправді любити своїх кривдників, не зважаючи на їх жорстоке поводження.

Коли соціальний працівник задає дитині ті чи інші запитання, йому слід пам'ятати, що успішність бесіди з нею залежить також і від правильного розуміння рівня її розвитку. Складність запитань має відповідати інтелектуальному рівню дитини та її життєвому досвіду, крім того, слід пам'ятати, що діти (особливо молодшого віку) надають здебільшого правдиву інформацію.

Отже, коли дитина розповідає вам про насильство: поставтеся до дитини серйозно, покажіть, що ви їй повністю вірите, що вона не винна в тому, що сталося; задавайте питання у м'якій формі

(наприклад, «Чи правильно я розумію, що тобі зробили боляче? Розкажи, будь-ласка, як це сталося. Покажи, де в тебе болить?»); залишайтеся спокійними (незважаючи, якими словами розповідає дитина, адже вона через відсутність словникового запасу може застосовувати нецензурні вирази та жаргонізми, які чує від дорослих; ні в якому разі не переривайте розповідь дитини, щоб їх виправити або зробити зауваження); заспокойте та підтримайте дитину словами:

-«Добре, що ти мені це сказала (-в). Ти правильно зробила (-в)»;

-«Ти в цьому не винна (не винний)»;

- «Така ситуація трапляється і з іншими дітьми»;

- «Можливо ти вважаєш, що це секрет? Але бувають такі секрети, які не потрібно зберігати – якщо тобі зробили погано. Ми вже допомогли іншим дітям у схожих ситуаціях. Ми допоможемо і тобі, але для цього маємо знати, що сталося»;

- «Не дратуйся, якщо цю історію тобі потрібно буде переказати ще раз іншій людині, яка теж буде допомагати тобі. Дуже важливо, щоб вона почула її саме від тебе»;

- ще раз наголошуємо – не думайте, що дитина обов'язково ненавидить свого кривдника або сердиться на нього. Батьки залишаються для неї батьками незалежно від того, як вони поводяться з дитиною, вона продовжує їх любити та боїться зашкодити їм своїми словами чи діями. Тому ні в якому разі не оцінюйте особистість кривдника перед дитиною, оцінити можна тільки дію (наприклад, «так, з тобою вчинили погано»);

- терпляче відповідайте на запитання дитини, намагайтеся розвіяти її тривоги, особливо стосовно самого факту звернення по допомогу;

- стежте за тим, аби не давати обіцянок, яких не можете дотриматися (наприклад: «Твоя мама не засмутиться» або «Тому, хто тебе скривдив, нічого не буде», «Тебе більше ніколи не скривдять»).

У жодному разі, соціальний працівник при бесіді з дитиною не має:

- бути нетерплячим та перебивати її;

- робити поспішні висновки;

- намагатися завершити думки дитини, її висловлювання;

- втрачати зоровий контакт з дитиною, жестами та рухами тіла демонструвати неуважність;

- відповідати недоладно;

- змінювати предмет розмови;

- залякувати дитину (в тому числі тим, що її родичів буде суворо покарано);

- критикувати дитину або глузувати з неї.

Бесіда з дитиною має тривати від 30 хв. до 1 год. залежно від її віку.

Опитування батьків, піклувальників, вихователів, родичів, сусідів. Необхідно зазначити, що опитування батьків, піклувальників, вихователів, родичів та сусідів має проводитися на тих же засадах, що й бесіда з дитиною, оскільки для них розмови про ситуацію насильства теж, зазвичай, є досить важкими. Це пов'язано з тим, що вони часто не хочуть «виносити сміття з хати», бояться подальшої відповідальності, розголосу, осуду, тому намагаються зменшити серйозність того, що сталося. Отже, якщо вони такої інформації не дають з власної ініціативи, потрібно обмежитися непрямими питаннями, як наприклад: «Світланка виглядає дуже засмученою, ви не знаєте чому?». Варто усвідомлювати, що питання, котрі виказують, що ви припускаєте випадок насильства, можуть бути оцінені як порушення принципу конфіденційності і, в деяких випадках, можуть навіть поставити дитину під ризик з подальшим зростанням ступеня насильства (наприклад, якщо супроводжувач є також довіреною особою члена сім'ї, який чинить насильство).

Окрему проблему становить розмова з особою, яка підозрюється у скоєнні насильства.

При спілкуванні з кривдником соціальний працівник повинен:

-спочатку представитися, пояснити доцільність даної бесіди;

-розмовляти спокійно, демонструючи врівноваженість;

-звертатися до кривдника виключно на «Ви»;

-дотримуватися позиції: «Я просто виконую свої обов'язки».

Під час розмови з винуватцем насильства фахівець повинен ураховувати, що:

-розмови з винуватцем у скоєнні насильства слід проводити дуже відповідально;

-під час вашого втручання винуватець, найімовірніше, скористається усіма можливими засобами для зменшення відповідальності за створену ситуацію та з метою уникнення покарання.

Розмову слід проводити таким чином, щоб вона була для винуватця сигналом, що він не може розраховувати на подальшу безкарність.

Дослідження історії життя дитини, документації, інших джерел інформації. Цінним джерелом інформації про дитину є її повна історія життя з достовірних джерел, документація з медичних та правоохоронних установ. Документовані багаторазові звернення до відділень швидкої допомоги, травмпунктів, виявлення так званих «схильностей» до нещасних випадків, втеч із дому, бродяжництва, вживання алкоголю, наркотичних і токсичних речовин, делінквентної

поведінки повинні навести фахівця на думку про можливість жорстокого поводження з даною дитиною.

Якщо соціальним працівником виявлено факт насильства щодо дитини, він має діяти відповідно до чинного законодавства та згідно з «Порядком розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення», що затверджений наказом Міністерства соціальної політики, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 10.09.2014р № 1105/25882 Протягом однієї доби після виявлення факту насильства (або отримання повідомлення про такий факт) повідомити службу у справах дітей в письмовій формі з позначкою, від кого та коли (дата, час) отримано інформацію (Див. додаток А). Якщо справа потребує екстреного втручання, повідомити у телефонному режимі.

Обов'язково спільно зі службою у справах дітей погодити наступні першочергові дії:

- Вивчити питання щодо необхідності екстреного вилучення дитини з родини, в якій вона зазнала/зазнає насильства або в якій існує загроза її життю та здоров'ю.
- Звернутись до центру медичної і соціально-психологічної допомоги.

У разі, якщо у виявлених фактах або повідомленні про них вбачається ознака злочину чи загроза його вчинення, така інформація обов'язково передається до органу внутрішніх справ для вжиття відповідних заходів.

Згідно змін що вносяться до постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 866 до Порядку провадження органами опіки та піклування діяльності, пов'язаної із захистом прав дитини, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 22 жовтня 2014 р. № 624 розгляд повідомлень про сім'ї, в яких було скоєне фізичне, психологічне, сексуальне, економічне насильство над дітьми, жорстоке поводження з ними або існує реальна загроза його вчинення, здійснюється у встановленому Мінсоцполітики, МВС, МОН та МОЗ порядку. Під час розгляду таких повідомлень проводиться оцінка рівня безпеки дитини (Див. додаток 31).

3. Цілі проведення оцінки безпеки дитини.

Проведення *оцінки рівня безпеки* службою у справах дітей схоже із швидкою медичною допомогою, метою якої є визначення тих пацієнтів, які терміново потребують медичної допомоги, щоб попередити серйозну шкоду здоров'ю або смерть. У такому випадку проводиться цілеспрямована оцінка, у ході якої лікар ретельно

досліджує наявні факти, що надають ситуації критичний характер та невідкладність. Гарно проведена медична оцінка дозволяє терміново та серйозно втрутитися за необхідності, щоб стабілізувати ситуацію, попередити погіршення стану хворого, навіть врятувати життя пацієнта. Первинна оцінка не передбачає довготривалих варіантів лікування. Ретельна та глибока оцінка може бути проведена і пізніше, після того, як стан пацієнта стабілізується та стане менш критичним.

Однак існує один пункт, який слід згадати у контексті даної аналогії. На відміну від лікаря, якому треба зібрати додаткову інформацію, наприклад, які травми отримав пацієнт, для визначення методу лікування (додатковий рентген, перевірка внутрішніх пошкоджень і т.д.), спеціалісти, які проводять оцінку рівня безпеки дитини, повинні розглядати все з іншої позиції. Працівники із випадком повинні вирішити, чи відповідають пояснення причин отримання травми/пошкодження дитиною, характеру пошкодження/травми/рани. Цей ключовий елемент в практиці соціальної роботи з сім'ями з дітьми називається «встановлення черговості надання допомоги».

Завершення проведення оцінки рівня безпеки на рівні надходження сигналу в службу у справах дітей дозволяє спеціалістам визначити, чи є небезпека заподіяння шкоди дитині у даний момент, а також розробити короткотривалий план втручання, який називається план безпеки, для стабілізації ситуації в сім'ї, контролю над визначеною загрозою або визначення альтернативного місця для влаштування туди дитини з метою безпеки до моменту, доки не буде проведена більш глибока оцінка сім'ї (комплексна) та не буде до кінця визначено, яких послуг дитина потребує.

Інформація по оцінці безпеки також забезпечує необхідними даними для прийняття рішення по випадку. Сім'ї часто звертаються в соціальні служби із безліччю проблем та потреб. Якщо соціальний працівник не може диференціювати сім'ї, у яких діти потребують захисту, від сімей, де необхідна більш загальна підтримуюча форма надання соціальних послуг, то він може відкрити набагато більше випадків, ніж це необхідно. Такий стан не може не збільшити наплив роботи, і як результат, зменшити здатність соціальної служби концентруватися на сім'ях, де безпека дитини дійсно викликає серйозні побоювання.

Оцінка рівня безпеки призначена для визначення загрози заподіяння шкоди дитині. Вона робить можливим втручання, що має на меті проконтролювати уже виявлені загрози. Ця інформація може

допомогти спеціалістам прийняти рішення по справі, визначити на етапі надходження сигналу та діагностики випадку, які сім'ї не потребують подальшої допомоги безпосередньо служби та чиї справи можуть бути передані іншим партнерським організаціям. При цьому спеціалісти можуть бути впевнені, що безпеці дитини нічого не загрожує.

Під час першого візиту треба переконатися у тому, що дитина знаходиться у безпеці. Це має ключове значення, і саме проведення оцінки безпеки допомагає переконатися в цьому. Для цього існують форми із послідовними критеріями оцінки (індикаторами). Все це призначено для того, щоб переконатися, що безпека дитини ретельно оцінена. Використовуючи найбільш релевантні критерії, спеціалісти зможуть прийняти правильне рішення.

Мета проведення оцінки безпеки – ретельне та своєчасне виявлення дітей, які знаходяться в «небезпеці». Тих, хто нещодавно постраждав або на даний момент страждає від фізичного або сексуального насильства або тих, чиїми потребами нехтують, а також ті, хто, можливо, наражається на усе назване в найближчий час. Така небезпека може включати ситуації в сім'ї із ескалацією домашнього насильства, або коли у батьків, що страждають серйозним психічним розладом, бувають періоди загострення, коли дитина позбавлена елементарної турботи, наприклад, тоді, коли її батьки регулярно зловживають наркотиками та алкоголем.

Саме через ці потенційно можливі наслідки поганого поводження з дітьми соціальні служби уповноважені розслідувати, визначати ступінь безпеки дитини, оцінювати ризик майбутнього поганого поводження, виконувати термінові дії для забезпечення безпеки дитини на тривалий час, якщо виникає така необхідність. Терміни «жорстоке поводження з дитиною» та «безпека під загрозою» таким чином передбачає ступінь жорстокості, достатній для втручання відповідних служб навіть без батьківської згоди, якщо необхідно для захисту дитини.

У такому контексті умови типу «помірне зловживання/помірне нехтування» недопустиме. Якщо є ступінь шкоди (можливо, потенційної шкоди) не дуже серйозний, то не слід називати те, що відбувається, «зловживанням» або «нехтуванням». Існує безліч прикладів того, що батьки в сім'ях, про які знають соціальні служби, неадекватні та не задовольняють потреби розвитку дитини. Ці сім'ї потребують підтримки та розвиваючому втручанні соціальних служб, інколи щоб попередити розвиток ситуації в гіршу сторону. Але при

цьому ці сім'ї не повинні бути «записані» у розряд «жорстоких» або таких, що «недбало ставляться до своїх обов'язків». Часто вони краще та продуктивніше ідуть на контакт з оточуючими людьми та наявними ресурсами громади, ніж із соціальними службами.

Соціальний працівник повинен уміти розрізняти серйозні випадки жорстокого поводження/ або нехтування потребами дитини, від таких, коли батьки неадекватні в догляді за дитиною, якщо дитина не ризикує отримати серйозну шкоду.

Здатність розрізняти подібні сім'ї – попередня умова переключення сімей на альтернативні програми реагування.

Слід зазначити, що зміст соціальних послуг, що надаються соціальним працівником під час здійснення соціального супроводу клієнта, який перебуває у складних життєвих обставинах, пов’язаних з насильством у сім’ї: інформування клієнта про суб’єкти, що надають соціальні послуги, номери їх контактних телефонів та телефонних «гарячих» ліній; здійснення у разі існування загрози безпеці, життю чи здоров’ю клієнта екстреного втручання; сприяння участі у корекційних програмах осіб, які вчиняють насильство у сім’ї; забезпечення влаштування клієнта до закладів соціального обслуговування, закладів соціального захисту дітей, установ та організацій, діяльність яких спрямована на запобігання насильству в сім’ї.

4. Основні нормативно-правові акти України з питань попередження насильства в сім’ї.

Основні *нормативно-правові акти* України з питань попередження насильства в сім’ї:

– Кримінальний Кодекс України від 05.04.2001р. №2341-ІІІ

– Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984р. № 8073-Х

– Цивільний Кодекс України від 16.01.2003р. № 435-IV

– Сімейний Кодекс України від 10.01.2002р.

– Закон України «Про попередження насильства в сім’ї» від 15.11.01 № 2789-ІІІ (у поточній редакції).

– Постанова Кабінету Міністрів України від 26.04.03 р. № 616 «Про затвердження Порядку розгляду заяв та повідомлень про вчинення насильства в сім'ї або реальну його загрозу».

– Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб’єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах».

– Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у

складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)».

- Наказ Міністерства соціальної політики, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/834/945/577 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення».

Питання та завдання до самоперевірки

1. Дати визначення терміну «жорстоке поводження з дитиною».
2. Назвіть особливості та види насильства.
3. Дайте соціально-педагогічну характеристику дітям, які зазнали жорстоке поводження, насилля.
4. Охарактеризуйте нормативно-правові акти України з питань попередження насильства в сім'ї.
5. Доведіть важливість раннього виявлення дітей із сімей які потребують підтримки.
6. Як здійснюється допомога дітям, які зазнали жорстокого поводження, насильства?
7. Визначити цілі проведення оцінки безпеки.

Література до теми

1. Виявлення, попередження і розгляд випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми. Методичні матеріали для працівників освіти. Авт.- упор.: Буров С, Дубініна І., Онишко Ю., Смислова Л., Ясиновська М. – К.: Видавничий дім «КАЛИТА», 2007. – 36 с.

2. Запобігання насильству в сім'ї у діяльності фахівців соціальної сфери: навчально-методичний посібник / Авт. кол.: Бондаровська В.М., Бордіян Я.І., Булах Л.В., Журавель Т.В. та ін. / За заг. ред. Бондаровська В.М., Журавель Т.В., Пилипас Ю.В. – К.: ТОВ «Видавничий дім «КАЛИТА». –2014. – 282 с.

3. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують корекційні програми для осіб, які вчинили насильство в сім'ї / Укладачі: Мустафаєв Г.М., Довгаль І.І. – Київ, 2011.

4. Мінімальні стандарти практики вирішення організаційних питань щодо роботи з особами, які вчинили насильство в сім'ї / Дирекція з прав людини Ради Європи, 2004 // Найкращий досвід щодо роботи з особами, які вчинили насильство в сім'ї. – К.: Координатор проектів ОБСЄ в Україні. – С. 51 – 61.

5. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах».

6. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)».

7. Наказ Міністерства соціальної політики, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/834/945/577 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення».

8. Соціальна робота: технологічний аспект: навч. посіб. / за заг. ред. проф. А.Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.

9. Тюптя Л.Т. Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. – 2-ге вид. перероб. і доп. / Л.Т. Тюптя, І.Б. Іванова. – К.: Знання, 2008. – 574 с.

10. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи: навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 464 с.

Тема 5. Соціальний супровід неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

-визначити проблеми з якими стикаються неповнолітні та молодь, які повернулися з місць позбавлення волі;

-розкрити сутність процесу ресоціалізації неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі;

-охарактеризувати етапи соціальної адаптації неповнолітніх;

-розкрити специфіку організації підготовчого етапу соціального супроводу неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

1. Проблеми, з якими стикаються неповнолітні та молодь, які повернулися з місць позбавлення волі.

Проблеми, з якими стикаються неповнолітні та молодь, які повертаються з місць позбавлення волі можна умовно поділити на такі групи:

- соціально-економічні – це умови проживання (найчастіше ці умови вкрай незадовільні), сімейне становище (багато хто з батьків

неповнолітніх не працює, пиячить, багато неповних сімей), невлаштованість на навчання, роботу;

- правові проблеми. На даному етапі розвитку суспільства молодь є однією знайбільш незахищених верств населення. Особливо це стосується осіб, які повернулися з місць позбавлення волі. Фактично відсутня правова регламентація їхнього життя;

- психологічні проблеми, які впливають на неповнолітніх та молодь, можна поділити на дві групи:1) фактори, що сприяють адаптації; 2) фактори, що утруднюють адаптацію;

- соціальна незрілість особистості (не сформованість світогляду);

- розірваність соціальних зв'язків внаслідок ізоляції від суспільства;

- не сформованість життєвих навичок через те, що перебуваючи в місцях позбавлення волі, постійно знаходяться під наглядом, їхнє життя підпорядковане режиму, вони відвикають самостійно приймати рішення, втрачають елементарні навички домашнього господарювання тощо;

- негативне соціальне середовище, куди повертається.

Основним очікуваним результатом роботи з неповнолітніми та молоддю, які повернулися з місць позбавлення волі, має стати набуття прийнятного для суспільства соціального статусу особистості, формування відчуття психологічного комфорту клієнтів від ведення способу життя, сумісного із загальноприйнятими нормами і правилами.

2. Ресоціалізація та соціальна адаптація неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

Засобами досягнення очікуваних результатів є процеси ресоціалізації та соціальної адаптації неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

Ресоціалізація неповнолітніх та молоді, які повертаються з місць позбавлення волі, спрямована на відновлення у них якостей, необхідних для нормальної життєдіяльності в суспільстві, засвоєння відповідних цінностей і соціальних ролей, набуття потрібних навичок. Вона передбачає застосування комплексу заходів за двома напрямками ресоціалізація свідомості особистості (відновлення позитивної системи цінностей, знань, переконань, установок тощо); ресоціалізація діяльності (відновлення позитивних навичок, умінь, стилю спілкування тощо). Сутність процесу ресоціалізації полягає у поновленні соціального статусу, втрачених соціальних навичок, переорієнтації особистості на забуті позитивні відносини з людьми, види діяльності, референтні групи суспільства.

Соціальна адаптація в цьому випадку розуміється як пристосування до нового соціального середовища не на основі утрачених цінностей, властивостей і навичок, а завдяки формуванню нових, яких із різних причин у клієнтів до цього часу не було. Виходячи із визначення соціальної технології як послідовності певних подій, процес соціальної адаптації зазначеної категорії клієнтів відбувається в *три етапи*:

- *етап орієнтації*, коли здійснюється ознайомлення з незвичним соціальним середовищем;

- *оціночний етап,* коли особистість диференціює компоненти власного соціального досвіду та способу життя згідно з установками та ціннісними орієнтаціями, які раніше склалися, на прийнятні і ті, що відхилятимуться з огляду на нові можливості щодо умов, форм і способів діяльності. Природно, позитивна диференціація здійснюватиметься лише за умов створення нових позитивних можливостей. Сприяння створенню таких можливостей стає на цьому етапі одним з основних завдань соціального працівника;

- *етап сумісності*, на якому об'єкт соціальної роботи досягає стану адаптованості до нових умов життя.

Засобами і методами реалізації ресоціалізації та соціальної адаптації є соціальна допомога, надання соціальних послуг, соціальний супровід тощо. Вибір адекватних методів втручання, конкретизація їх змісту зумовлюються індивідуальними особливостями ситуації клієнта. Але, водночас, кожна ситуація індивідуальна, основні соціальні проблеми зазначеної категорії неповнолітніх та молоді багато в чому схожі.

3. Мета та об'єкти соціального супроводу означеної категорії клієнта.

Об'єктами соціального супроводу становлять три категорії клієнтів: неповнолітні (віком від 14 до 18 років), які повернулися з місць позбавлення волі; молодь (віком від 18 до 35 років), які повернулися з місць позбавлення волі (представники соціального оточення (передусім, батьки, діти яких повернулися з місць позбавлення волі, громада).

Мета соціального супроводу із зазначеними вище категоріями клієнтів центрів – допомогти неповнолітнім та молоді пройти процес ресоціалізації та соціальної адаптації після звільнення з місць позбавлення волі, знайти своє місце у житті,що в цілому запобігатиме рецидивній злочинності.

Соціальний супровід здійснюється шляхом надання різних видів соціальних послуг: соціально-побутові; соціально-педагогічні;

психологічні; соціально-медичні юридичні; інформаційні; послуги з працевлаштування.

В основі надання послуг лежать такі базові принципи, як: поважливе і гуманне ставлення з боку надавачів послуг; право самостійного вибору клієнтом місця та форми соціального обслуговування; інформування клієнта про його права, обов‘язки та умови надання соціальних послуг; згода на отримання соціальних послуг та відмова від них; конфіденційність інформації особистого характеру; захист клієнтом своїх прав і законних інтересів, у тому числі в судовому порядку; орієнтування на індивідуальні потреби отримувачів та використання їхнього потенціалу; обслуговування підготовленим та кваліфікованим персоналом; залучення отримувачів послуг і членів їх сімей до планування надання соціальних послуг; право на реалізацію особистих прагнень та можливостей.

Соціальні послуги надаються з урахуванням: індивідуальної ситуації та особливості стану клієнта; віку клієнта; соціального статусу; психічного стану; стану здоров’я.

Мета соціального супроводу має досягатися через реалізацію таких *завдань*:

- допомогти неповнолітнім та молоді оволодіти основами законодавства України з питань забезпечення їхніх прав, виконання громадянських обов’язків з урахуванням інтересів і потреб звільнених, надати знання щодо механізмів застосування чинного законодавства;
- сприяти діяльності державних органів і громадських організацій щодо реалізації їхніх функцій стосовно практичного вирішення соціальних проблем неповнолітніх та молоді;
- переконати молодих людей, звільнених з місць позбавлення волі, у необхідності їхніх активних дій щодо ресоціалізації та адаптації до нових умов життя, довести їх ефективність, показати шляхи і механізми цієї діяльності;
- визнати основні соціальні проблеми, що виникають у неповнолітніх після повернення з місць позбавлення волі;
- здійснювати соціально-психологічне консультування з проблем міжособистісних стосунків серед неповнолітніх, звільнених з місць позбавлення волі;
- вести роботу з батьками та найближчими родичами цієї категорії молоді щодо сприяння вирішенню соціально-психологічних проблем, які очікують клієнтів після звільнення з місць позбавлення волі.

Соціальна робота з неповнолітніми та молоддю, які порушили закон, складається із соціально-реабілітаційної та профілактичної роботи

безпосередньо в місцях позбавлення волі (виховних чи виправних колоніях), а також із роботи на волі, після звільнення – ресоціалізації та соціальної адаптації з подальшою інтеграцією в суспільство.

4. Напрямки діяльності соціальні працівники з неповнолітніми та молоддю, які повернулися з місць позбавлення волі.

За напрямками, діяльність соціальних працівників має такі види:

- *дослідницька діяльність*. У тому числі соціологічні дослідження, що мають на меті вивчення характерних проблем у сфері правопорушень та злочинності в певному регіоні, визначення перше чергових проблем неповнолітніх та молоді, які перебувають у місцях позбавлення волі або звільнилися з них;

- *організаційна діяльність*. Поєднує планування заходів ЦССМ із залучення широкого кола організацій-партнерів до реалізації програм соціальної роботи з колишніми злочинцями, налагодження відповідних зв'язків із зацікавленими організаціями та структурами; організаційне забезпечення роботи консультативних пунктів при ЦССМ, слідчих ізоляторах, колоніях тощо;

- *науково-методична діяльність*. Зокрема, розробка методик профілактичного, просвітницького спрямування, психологічних, педагогічних, лекційно-тренінгових форм, методик для спеціалістів ЦССМ з питань організації роботи з неповнолітніми та молоддю, яка перебуває у конфлікті з законом;

- *рекламно-інформаційна діяльність* – розробка та видання матеріалів з профілактики правопорушень та підвищення обізнаності клієнтів з найбільш актуальних питань майбутнього влаштування життя;

- *робота в громаді*;

- *безпосередня соціальна робота з клієнтами* тощо.

Соціальна робота з неповнолітніми та молоддю, які порушили закон, ефективно відбувається в межах діяльності консультативних пунктів, котрі діють при ЦССМ, а також слідчих ізоляторах, колоніях тощо. Така робота передбачає психодіагностику та психокорекцію стану клієнта, тестування, тренінги тощо. Неповнолітнім, молоді та їхнім батькам надається правова та психологічна допомога у формі групових та індивідуальних консультацій. У процесі соціальної роботи з означеними клієнтами організовуються та проводяться різноманітні заходи щодо пропаганди здорового способу життя та правових знань, соціально-прийнятної поведінки та статевого виховання, сімейного життя та навчання спілкуванню з представниками різних організацій тощо – загалом за широким спектром тематики, знання з якої потребують відновлення або поповнення для успішної ресоціалізації та адаптації.

ЦССМ надають допомогу адміністраціям установ кримінально-виконавчої системи в організації дозвілля та відпочинку засуджених, проведенні культурно-масових заходів. Здійснюється соціальний супровід після звільнення з місць позбавлення волі (допомога у вирішенні питань подальшої освіти у вечірніх школах чи ПТУ, працевлаштування, вирішення житлово-побутових проблем тощо).

Соціальні працівники провадять роботу з учасниками соціально-реабілітаційного процесу за такими напрямками діяльності.

1. Соціально-реабілітаційна робота з клієнтом – неповнолітніми та молоддю:

– збір та аналіз повної інформації про клієнта, який звільнятиметься (вивчення її характеристики, справи, медичної картки);

– знайомство із сім'єю, оточенням клієнта;

– бесіда-знайомство з клієнтом (з'ясування мотивації подальшої поведінки, індивідуально-психологічних особливостей, стосунки з батьками, освіта, майбутня робота);

– розробка індивідуальних діагностичних карт;

– складання індивідуальної програми з реабілітації для успішної адаптації до життя в суспільстві, підбір методів виховання (засобів впливу на свідомість, почуття, волю);

– складання плану соціального супроводу;

– розробка та проведення тренінгів з питань соціальних цінностей, досвіду та стимулювання розвитку позитивних рис характеру, подолання особистих комплексів.

2. Соціально-реабілітаційна робота з батьками клієнта:

– знайомство із сім'єю (підготовка до зустрічі, з'ясування мотивації щодо проживання молодої людини в сім'ї, питання подальшої освіти, роботи);

– допомога у створенні позитивного сімейного мікроклімату;

– складання плану соціального супроводу сім'ї;

– індивідуально-консультативна робота з батьками з подолання конфліктних ситуацій у сім'ї.

3. Соціально-реабілітаційна робота з найближчим оточенням:

– знайомство з оточенням, друзями;

– індивідуально-консультативна робота з друзями.

4. Організаційна робота з державними установами та громадськими організаціями:

– представництво і захист інтересів клієнта, який звільнився, в державних установах;

– налагодження порозуміння та взаємозв'язок між різними структурами;

– координація роботи фахівців різних установ і організацій.

Особливо значущим компонентом соціальної роботи в інтересах неповнолітніх і молоді, що відбули покарання, є створення спеціалізованих центрів ресоціалізації та адаптації. Центр соціальної адаптації має вирішувати такі *завдання*:

- створення умов, які сприяють ефективному формуванню особистісних якостей звільнених, сприяє їх адаптації до життя на волі, зміцненню та відновленню їх соціально корисних зв'язків, протидіє можливому негативному впливу на цих осіб;

- надання своїм клієнтам правову, психологічну, педагогічну, медичну допомогу у вирішенні питань, які виникають у них після звільнення;

- сприяння своєчасному працевлаштуванню та вирішенню побутових проблем;

- проведення індивідуально-виховної роботи з клієнтами;

- залучення до роботи зі звільненими представників державних органів, установ, громадських та релігійних організацій, окремих громадян;

- вивчення та узагальнення досвіду роботи із звільненими від покарання у формі позбавлення або обмеження волі, розробка методичних рекомендацій щодо форм, методів роботи з ними, втілення їх у практичну діяльність;

- сприяння формуванню позитивної громадської думки стосовно звільнених від покарання осіб. Форми та методи роботи в громаді з особами, які звільнилися з місць позбавлення волі:

- робота із засобами масової інформації, що має на меті вплив на громадську думку; залучення недержавних організацій, волонтерів з метою надання окремих видів допомоги, здійснення патронажної діяльності стосовно осіб, звільнених від покарання у вигляді позбавлення волі, або членів їхніх сімей;

- організація взяття на поруки громадою (окремих осіб) при достроковому звільненні особи або зміні міри покарання з позбавлення волі на альтернативні види;

- пошук ресурсів для надання допомоги;

- вирішення окремих питань через виконавчі органи;

- організація взаємодії різних установ (для обміну інформацією, надання окремих видів допомоги, об'єднання ресурсів);

- організація спеціальних програм (приміром, громадських робіт, освітніх програм).

5. Етапи соціального супроводу неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

Соціальний супровід клієнта, який повернувся з місць позбавлення волі, складається з трьох етапів: на першому етапі здійснюється підготовка до повернення потенційного клієнта, особисте знайомство, встановлення контакту, розробка плану соціального супроводу клієнта; другий етап – етап реалізації соціального супроводу; третій – припинення надання соціальної допомоги і оціночних заходів.

Соціальна робота починається ще до звільнення клієнта, з ініціативи соціального працівника, а не внаслідок звернення клієнта. Доцільність цього зумовлена не лише тим, що клієнти цієї категорії можуть не мати бажання контактувати із соціальною службою, а ще й тим, що перші дні після повернення часто виявляються критичними для клієнта, такими, що значною мірою визначають подальше життя. Адже, як свідчить практика ЦССМ, велика частина клієнтів цієї категорії є вихідцями з асоціальних родин або вихованцями інтернатів, і саме в перші дні після повернення в місця попереднього проживання підпадають під негативний вплив обставин і оточення.

Оптимальна послідовність дій соціального працівника, який опікуватиме клієнта, передбачає заочне вивчення ситуації до початку особистого знайомства. Цьому сприяє чинний порядок співпраці ЦССМ і підрозділів Держдепартаменту виконання покарань, яким передбачено, що за місяць до звільнення у ЦССМ за місцем попередньої прописки молодої людини, яка звільняється, надається інформація з місця позбавлення волі, де майбутній клієнт відбуває покарання. На підставі цієї інформації соціальний працівник може починати підготовчу роботу.

На цьому етапі є потреба вивчити родину, куди повертається молода людина. Якщо це родина, члени якої ведуть соціально прийнятний спосіб життя, соціальний працівник може вдатися до таких дій:

- ознайомити членів сім'ї із законодавчою базою стосовно можливостей допомоги у вирішенні першочергових проблем з боку державних установ і організацій;
- за потреби, організувати попередні заходи щодо оперативного забезпечення документальної легалізації статусу клієнта, надання матеріальної допомоги;
- вивчити можливості зайнятості клієнта (продовження навчання, працевлаштування);

- вивчити позасімейне соціальне оточення, що існувало до ув'язнення клієнта, за потреби вжити соціально-педагогічних заходів до членів оточення, за доцільності – надати їм соціальну допомогу;

- за наявності негативного соціального оточення, імовірності його впливу на майбутнього клієнта, організувати співпрацю з правоохоронними органами з метою належної профілактики рецидиву;

- надіслати листа в установу, де відбуває покарання клієнт, для інформування його щодо можливостей співпраці, яка пропонується після повернення. Якщо клієнта очікує асоціальна сім'я, варто починати роботу з організації соціальної допомоги родині. З практики відомо, що така позитивна подія, як повернення дитини з місць позбавлення волі, інколи може стати стимулом для зміни стилю родинного життя загалом. Якщо в цій родині хоча б один з членів не страждає хронічною алкогольною або наркотичною залежністю, має позитивні життєві орієнтації, існує ймовірність доцільності допомоги. Якщо ця родина не є асоціальною, а може бути визначена лише як неблагополучна, імовірність ефективності допомоги значно підвищується. Тоді до перелічених вище дій із вивчення родини через проблеми клієнта додається перша за послідовністю – вивчення ситуації в родині, члени якої можуть стати клієнтами соціальної допомоги.

Особливо складна ситуація виникає у колишніх вихованців інтернатів, які не мають родин і житла. Вони можуть звертатися по допомогу до інтернатної установи, де перебували до ув'язнення, тому соціальному працівникові доцільно установити контакти з адміністрацією інтернату, яка може вчасно поінформувати про такі звернення. Адже для цієї категорії клієнтів необхідно завчасно шукати місце проживання (гуртожитки, кризові центри для певних категорій молоді, притулки громадських та релігійних організацій). Досвід останніх років доводить ефективність притулків традиційних релігійних конфесій, де молоді можуть запропонувати житло, харчування, зайнятість, моральну підтримку. Подібний варіант поселення клієнта можна застосувати й у тому випадку, коли він змушений повертатися в асоціальну родину, яка не має перспектив позитивної зміни.

Підсумком роботи ЦССМ на етапі підготовки до повернення клієнта з місць позбавлення волі має бути розуміння того:

- де буде жити клієнт;

- як будуть вирішені термінові соціально-економічні потреби (одяг, харчування, гроші на необхідні першочергові витрати, зокрема, оформлення документів);

- яка перспектива зайнятості (навчання, роботи) існує в місці повернення, що потрібно для її реалізації;

- наскільки найближче соціальне оточення (родина, друзі) сприятимуть адаптації і ресоціалізації клієнта, яких заходів потрібно вжити, щоб сприяти цьому процесу.

Особливо варто звернути увагу на те, щоб уже при першому контакті з клієнтом обіцянки соціального працівника бути реальними. Потенційний клієнт повинен зрозуміти, що позитивний вихід можливий, але для його досягнення необхідно докласти чимало і власних зусиль.

Одним із важливих підсумків роботи першого етапу має стати план соціального супроводу. Цей план повинен містити такі напрямки роботи:

- психодіагностика та психокорекція стану клієнта;
- правова допомога у формі групових та індивідуальних консультацій;
- медична допомога (через проблеми здоров'я значної частини колишніх ув'язнених, особливо щодо захворювань на туберкульоз, інфекції, що передаються статевим шляхом, ВІЛ/СНІД);
- заходи щодо пропаганди здорового способу життя (безпечний секс, відмова від алкоголю, куріння тощо);
- робота з родиною;
- робота з позасімейним соціальним оточенням;
- робота з влаштування навчання, працевлаштування, змістовного дозвілля.

Наступний етап – реалізація соціального супроводу клієнта.

Соціальний супровід неповнолітніх та молоді реалізується за технологічним алгоритмом соціального супроводу (див. тему 3).

У випадку якщо започатковується робота ще під час перебування клієнтів у місцях позбавлення волі, то після звільнення найбільш гостру потребу в соціальній допомозі клієнти відчувають протягом перших трьох місяців перебування на волі. Загалом протягом шести місяців, зазвичай, можна вирішити основні соціальні проблеми цієї категорії клієнтів.

Процес соціального супроводу стандартизований тим, що соціальний працівник виступає в ролі соціального менеджера, який виконує ряд типових функцій, зокрема:

-*оцінююча* – визначення конкретних потреб клієнтів і наявних ресурсів;

-*допоміжна* – забезпечення послуг клієнтам, що не здатні самостійно вирішувати свої проблеми;

- *організаційна* – ініціювання зусиль різних установ і фахівців з метою задоволення потреб клієнтів і забезпечення якості послуг;

-*освітньо-виховна* – забезпечення клієнта необхідними знаннями і навичками;

-*консультативна* – надання клієнтам інформації про наявні ресурси і допомогу інших фахівців щодо вибору найбільш ефективного методу допомоги;

-*посередницька* – спрямування клієнтів у відповідні установи і до конкретних фахівців;

-*координаційна* – об'єднання і розподіл зусиль щодо допомоги з боку різних установ і фахівців;

- *адвокатська* – захист прав та інтересів клієнта;

- адміністративна – планування, облік і контроль заходів із надання допомоги клієнтам та оцінки її ефективності;

- *аналітична* – збір і аналіз інформації, необхідної для прийняття рішень.

Наступний етап – припинення надання соціальної допомоги. На підставі аналізу результатів соціального супроводу робиться висновок про його припинення або доцільність продовження ще на певний термін. Припинення може бути здійснено як при досягненні очікуваних результатів, так і у випадку невиконання умов угоди з боку клієнта.

Оцінка ефективності послуг. Критерії оцінки розрізняють залежно від місця реалізації соціальної роботи з неповнолітніми і молоддю. Коли соціальна робота ведеться в місцях позбавлення волі, до основних показників оцінки належать: кількість неповнолітніх та молоді, охоплених соціальною роботою у виховних колоніях, інших установах; кількість і види соціально-психологічної допомоги, послуг, що реалізуються; результати соціально-психологічного тестування ув'язнених; результати роботи із сприяння підтримці соціально-значущих зв'язків (кількість і різноманітність соціально-значущих контактів, листування, зустрічі, заходи тощо).

Коли соціальна робота відбувається на волі, до основних показників оцінки належать: для оцінки ефективності консультування (соціального, юридичного, психологічного тощо) – кількість наданих послуг; кількість клієнтів, які ними скористалися; для оцінки ефективності соціальної допомоги – кількість звертань за категоріями клієнтів; різноманітність видів соціальних проблем, що вирішуються; видів наданої соціальної допомоги; результати соціальної допомоги клієнту; для оцінки ефективності соціального супроводу – кількість

клієнтів, щодо яких він здійснюється; кількість, різноманітність, значимість соціальних проблем клієнтів; застосовані шляхи їх вирішення; терміни вирішення проблем, відповідність результату соціального супроводу визначеній меті.

Основними показниками ресоціалізації та соціальної адаптації неповнолітніх та молоді, які повертаються з місць позбавлення волі можуть бути:

- проживання (постійне, тимчасове);
- юридичні документи;
- матеріальний стан;
- працевлаштування, навчання;
- соціально-психологічний стан;
- життєві плани, очікування.

Питання та завдання до самоперевірки

1. Розкрити сутність процесу ресоціалізації неповнолітніх та молоді, які звільнилися з місць позбавлення волі.
2. Охарактеризувати етапи соціальної адаптації неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.
3. Назвати категорії неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі і мають перебувати під соціальним супроводом.
4. Який мінімальний перелік соціальних послуг? Назвіть принципи та вимоги їх надання?
5. Розкрити етапи алгоритму соціально-реабілітаційної роботи з неповнолітніми та молоддю, які повернулися з місць позбавлення волі.
6. Розкрити специфіку організації підготовчого етапу соціального супроводу неповнолітніх та молоді, які повертаються з місць позбавлення волі.

Література до теми

1. Методичні рекомендації, щодо організації роботи з особами, звільненими із місць позбавлення волі // Сайт Міністерства соціальної політики України. Нормативна база. Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index.
2. Капська А. Й., Пєша І. В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232 с.
3. Інтегрований курс соціально педагогічної теорії і практики/ Навчал. Посіб./ Південноукр. держ. пед. ун-т(Одеса) Біла О.О., Богданова І.М., Курлянд З.Н. та ін. /За ред. І.М. Богданової І.М. – Одеса: Пальміра, 2005. – 544с.

Тема 6. Соціальний супровід неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

- визначити соціальні проблеми неповнолітніх, що вчинили правопорушення та заходи, що можуть допомогти їм;
- охарактеризувати фактори ризику та захисні фактори, які потрібно враховувати при наданні соціальних послуг;
- розкрити етапи соціального супроводу неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

1. Соціальні проблеми неповнолітніх, що вчиняють правопорушення.

Аналізуючи статистичні дані Верховного Суду України, можна зробити такі висновки про соціальні проблеми неповнолітніх, що вчиняють злочини:

– низький рівень матеріального забезпечення (80,9% неповнолітніх правопорушників було обвинувачено у скоєнні злочинів проти власності);

– сімейні проблеми: «кризові», «неблагополучні» сім'ї (53,1% із засуджених неповнолітніх виховувались в неповнолітній сім'ї або поза родиною);

– психологічні проблеми, що часто пов'язані з віковими особливостями;

– труднощі у пошуку роботи, продовженню навчання (37,1% від числа всіх засуджених неповнолітніх на момент вчинення злочину не працювали і не навчалися);

– труднощі у встановленні нових соціально-особистісних контактів.

У Законі України «Про пробацію» визначено, що *пробацією* є система наглядових та соціально-виховних заходів, що застосовуються за рішенням суду та відповідно до закону до засуджених, виконання певних видів кримінальних покарань, не пов'язаних з позбавленням волі, та забезпечення суду інформацією, що характеризує обвинуваченого. Пробація може застосовуватися виключно за рішенням суду.

Виправданим є те, що за рішенням суду щодо осіб, звільнених від відбування покарання з випробуванням, будуть застосовуватися *пробаційні програми психокорекційного змісту* (наприклад, подолання агресивної поведінки, шкідливих звичок, психологічних проблем) або соціально-реабілітаційні програми (набуття позитивних соціальних навичок).

2. Фактори ризику та захисні фактори, які потрібно враховувати при наданні соціальних послуг.

Фактори ризику та захисні фактори, які потрібно враховувати при наданні соціальних послуг:

- сім'я, рівень батьківського потенціалу (важливим компонентом реалізації потенціалу сім'ї є постійний прояв поваги та любові до дитини). Високий рівень контакту та поінформованості батьків щодо того, як дитина будує свої стосунки з друзями, як проводить вільний час, як витрачає гроші, свідчить про взаєморозуміння та контроль, мета якого – запобігання небажаній поведінці. Чим *більше дитина незадоволена ставленням батьків до неї, то більше вона потребує спілкування з однолітками і сильнішим буде їхній вплив на неї.* Сім'я може бути одним із основних захисних факторів, ресурсом, сильною стороною неповнолітнього;

- вік неповнолітньої дитини, стан здоров'я, особливості розвитку, етнічна, культурна та релігійна приналежність, ступінь прихильності до батьків або осіб, що їх замінюють, особистісні характеристики (поведінка, темперамент, емоційний стан, навички, що проявляються на ранніх етапах розвитку особистості в родинному оточенні або в іншій виховній системі. Діти по-різному сприймають ситуацію, що склалася в сім'ї (розлучення батьків, втрату одного з них, вживання батьками або особами, що їх замінюють, алкоголю чи наркотичних засобів) і часто звинувачують себе в тому, що відбувається. У результаті таких переживань погіршується поведінка, з'являються і закріплюються шкідливі звички та бажання проводити вільний час поза родиною;

- життєвий досвід дитини, здатність зрозуміти причини ситуації, що склалася (пережиті дитиною події накладають відбиток на її життя, вчинки й ставлення до однолітків і дорослих). Якщо дитина постраждала від насильства або від неї відмовилися, то до соціального працівника на етапі знайомства вона ставитиметься з недовірою, тому процес встановлення контакту має бути поступовим. Що краще дитина зможе усвідомити і прийняти те, що з нею сталося, то легше відбуватимуться процеси її реабілітації, ресоціалізації та інтеграції;

- кількість попередніх засуджень і рівень криміногенності сім'ї (діти, які виховувалися в сім'ях зі складними життєвими обставинами, що склалися через відбування покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк одного з членів сім'ї, схильність до правопорушень, вживання психоактивних речовин, часту зміну опікунів, піклувальників, втрачають здатність довіряти). Кримінальний

досвід, отриманий у родині, може викликати надмірний спротив корекційним і виховним впливам з боку надавачів соціальних послуг;

- школа (успішність у навчанні, емоційний зв'язок з учителями, мотивація на майбутнє є взаємопов'язаними факторами). Низька успішність, недостатній рівень емоційного зв'язку, відсутність мотивації щодо обрання майбутньої професії можуть вказувати на ризики скоєння правопорушень;

- однолітки та друзі (соціалізація дитини може відбуватися і через взаємодію та спілкування з однолітками). Неповнолітні можуть впливати на формування поведінки один одного, на розвиток умінь і навичок, вибір форм дозвілля;

- громада (у криміногенному середовищі діти зростають в умовах, сприятливих для злочинності та формування тієї чи іншої моделі кримінальної поведінки, що, у свою чергу, підвищує ризики скоєння правопорушень у майбутньому). Наявність у місцевій громаді ресурсів для задоволення потреб неповнолітніх дітей у гармонійному та активному дозвіллі може запобігати скоєнню злочинів у майбутньому.

3. Етапи соціального супроводу неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

Перший етап є отримання інформації від підрозділу пробації про постановку на облік неповнолітнього, засудженого до покарань, не пов'язаних з позбавленням волі (облік неповнолітніх, які вчинили правопорушення, здійснюється підрозділом пробації для проведення оцінки потреб і ризиків).

Доцільно центрам соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді долучитися до спільного аналізу зібраних даних про дітей (зокрема, щодо з'ясування їхнього статусу, причин і підстав взяття на облік, чи були засуджені до покарань, не пов'язаних із позбавленням волі, перебували в місцях попереднього ув'язнення, особливостей родинних і соціальних контактів).

За потреби центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді можуть залучатися до проведення спільного моніторингу особових справ неповнолітніх разом із представниками служб у справах дітей.

Другий етап – проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї (початкова оцінка). Соціальні послуги неповнолітнім, які скоїли правопорушення, надаються після отримання інформації про них від органів, що здійснюють облік таких дітей та ведуть з ними роботу.

Пропонується використовувати інформацію щодо оцінки потреб і ризиків, надану підрозділом пробації, та за потреби збирати додаткові відомості щодо причин та умов, які сприяли вчиненню дитиною

правопорушення, а також стосовно її знань, умінь, навичок, здібностей, особливостей поведінки, розвитку та готовності до самостійного життя.

Початкова оцінка проводиться відповідно до вимог і форм документування, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім‘ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах».

Оцінювати потреби дитини та її сім‘ї необхідно з урахуванням її віку, статі, національності, особливостей розвитку, здатності батьків забезпечувати потреби дитини, ресурсів родинного середовища та громади, мотивації сім‘ї до співпраці, усвідомлення родиною власних проблем і можливостей (сильних сторін), а також використовувати при цьому надані підрозділом пробації висновки щодо ризиків учинення неповнолітнім повторного кримінального правопорушення.

Від задоволення соціальних потреб дитини залежатиме успішність надання їй послуг, проведення ресоціалізації та інтеграції.

Вважається за доцільне врахування таких соціальних потреб підлітка:

- виховання в сім‘ї;
- розвиток, формування й підтримка просоціальних навичок;
- аналіз життєвої ситуації, визначення основних проблем і шляхів їх розв‘язання,
- складання плану виходу зі складної життєвої ситуації;
- налагодження чи відновлення стосунків з батьками, членами родини;
- відновлення соціального статусу;
- відновлення чи отримання документів;
- влаштування до закладів соціального обслуговування чи захисту дітей;
- розв‘язання житлових питань, отримання медичної допомоги тощо;
- формування та закріплення навичок здорового способу життя, профілактика наркоманії, алкоголізму, соціально небезпечних хвороб тощо.

Рекомендується звертати увагу на корекцію психологічного стану та поведінку дітей у повсякденному житті шляхом організації змістовного й активного дозвілля.

З метою успішного проведення початкової оцінки потреб у наданні дитині та її сім‘ї соціальних послуг пропонується налагодити довірливі стосунки з нею, в доступній формі роз‘яснити їй мету, завдання і процес оцінювання. Важливим компонентом оцінювання є спостереження за поведінкою, реакціями, емоційною готовністю дитини до змін.

Одночасно рекомендується проводити роботу з батьками, якою передбачається: встановлення контакту; збирання інформації про сім‘ю дитини; визначення здатності батьків до батьківства та схильності дитини визнавати їхні настанови, життєві орієнтири, стиль виховання; пошук даних про родичів, спілкування з якими є важливим для дитини; встановлення контактів соціального працівника з сім‘єю, родичами; визначення сімейних проблем і причин їх виникнення; обговорення питань щодо відповідальності батьків за виховання дітей; навчання батьків методам і прийомам ефективного спілкування з дітьми.

Необхідно звертати увагу на відновлення родинних зв‘язків і формування у батьків відповідальності за виховання дітей.

Соціальним працівникам при проведенні початкової оцінки потреб дитини треба враховувати її думку стосовно ситуації, що склалася, та відслідковувати реакцію дитини на неї, оцінювати здатність і готовність сім‘ї допомагати неповнолітній дитині, виявляти фактори, що необхідно враховувати при наданні соціальних послуг неповнолітнім, які вчинили правопорушення, а також здійснювати соціально-профілактичну роботу, спрямовану на запобігання повторним злочинам.

Третій етап – проведення оцінки потреб дитини та її сім‘ї (комплексна оцінка) та складання на її підставі плану супроводу. Комплексна оцінка є основною складовою соціального супроводу дитини та її сім‘ї. Правильно визначені ключові проблеми, потреби, сильні сторони, ресурси родини та найближчого оточення допоможуть у підготовці висновків та рекомендацій для складання плану супроводу.

Спочатку варто погодити цілі та заходи для їх досягнення, включені до плану супроводу, з планом індивідуально-профілактичної роботи, що складається органом пробації.

Пропонується центрам соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді обмінюватися інформацією з підрозділом пробації щодо результатів відвідування неповнолітніми запланованих заходів, проходження програм, змін, що відбуваються в житті дитини.

Для проведення та документування результатів комплексної оцінки можна використовувати Акт оцінки потреб дитини та її сім‘ї, сім‘ї (особи) (комплексна оцінка) відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім‘ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах».

Соціальним працівникам рекомендується надавати послуги як дитині, так і її батькам або особам, що їх замінюють, орієнтуючись у роботі на сильні сторони родини, враховувати при цьому рівень батьківського потенціалу, залучати до співпраці психолога.

Органом пробації реалізуються пробаційні програми для неповнолітніх, звільнених від відбування покарання з випробуванням, до участі в реалізації яких можуть залучатися спеціалісти центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Тому комплексна оцінка потреб дитини може проводитись під час участі неповнолітнього в пробаційній програмі.

Четвертий етап – реалізація заходів відповідно до плану соціального супроводу сім'ї (особи) згідно з наказом Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах».

До плану супроводу можуть бути включені заходи із пробаційної програми.

При складанні плану супроводу доцільно враховувати:

- причини та умови, що сприяли вчиненню дитиною правопорушення (варто вивчати кожен випадок, з'ясовуючи, що саме підштовхнуло дитину до цього вчинку, що треба змінити для того, щоб такий негативний вчинок не повторився);
- рівень прив'язаності дитини до сім'ї та взаємини з оточенням;
- психологічний мікроклімат у сім'ї;
- стать, культурну, релігійну ідентичність дитини;
- сильні сторони дитини, на які буде опиратися надавач соціальних послуг у побудові процесу перевиховання та корекції;
- висловлені дитиною побажання щодо обговорення плану подолання складних життєвих обставин (подолання алко- чи наркозалежності особистої чи батьків);
- оцінку ризиків учинення неповнолітнім повторних правопорушень, надану підрозділом пробації;
- вимоги пробаційної програми.

При плануванні роботи варто підбирати такі заходи, що можуть допомогти підліткам у:

- мотивації до позитивних змін;
- усвідомленні власних негативних рис характеру, емоцій та пов'язаних із ними проблем;

- прийнятті рішень щодо зміни поведінки в ситуаціях гніву, агресії, роздратованості, занепокоєння, розчарування, заздрості, страждання, образи, болю, страху, сорому тощо;

- формуванні психосоціальної компетенції (адекватна самооцінка, толерантність, ввічливість, уміння формувати власний бюджет, переживати невдачі, розуміти й задовольняти власні потреби з урахуванням потреб інших людей, налаштовуватись на успіх, ефективне спілкування, емпатію, справлятися зі стресами, розвивати дружні стосунки, конструктивно розв‘язувати конфлікти, критично й позитивно мислити, відповідально та самостійно приймати рішення тощо).

Для формування навичок саморегуляції та управління своїми емоціями в конфліктних ситуаціях можна провести нижчезазначені заходи на основі проведеної оцінки потреб.

Орієнтовна мета таких заходів – навчити ідентифікувати негативні почуття (емоції) на ранніх стадіях їх прояву та відпрацювати навички саморегуляції (ознайомити з безпечними способами прояву негативних емоцій та допомогти усвідомити внутрішні й зовнішні причини негативних емоцій). Очікувані результати: підвищення рівня саморегуляції емоцій, самоконтролю у поведінці, закріплення стану контролю емоцій та зниження рівня агресії.

Орієнтовний перелік основних заходів для досягнення результату: участь у тренінгу (тематичні вправи: «Мої почуття», «Вихід емоцій»); індивідуальне консультування з природи гніву; складання колажів: «Я і мої друзі», «Моя родина»; візит до громадської організації з метою допомогти в організації змістовного дозвілля для дітей з функціональними обмеженнями.

Ефективність наданих послуг полягає у формуванні в неповнолітніх стійкої *мотивації до змін*, відмови від кримінальної поведінки, розуміння переваг загальнолюдських цінностей.

Застосування певних (мотиваційних) підходів може допомогти клієнту перейти від незацікавленості через роздуми до активних змін. Під мотивацією розуміють не те, що хтось має, а скоріше всього те, що хтось робить. Це включає усвідомлення наявності проблеми, пошук шляху змін, а згодом чітке дотримання цієї стратегії змін.

Одним *з* засіб для пробудження внутрішньої власної мотивації клієнта до змін *є мотиваційне інтерв’ювання*. Провідним принципом такого інтерв’ювання є створення помітного дисонансу або протиріччя між теперішньою поведінкою та важливими особистісними цілями та цінностями людини. Одним з методів для досягнення цього є спонукання клієнта до оцінки власного ставлення до правопорушення,

їхнього впливу, пошуку фактів, які б свідчили, що правопорушення – це проблема, визнання потреби у змінах та готовності змінюватися. Консультант намагається показати клієнтові, що будь-які рішення, які приймає клієнт, є передусім його рішеннями, і для консультанта не має значення, що це за рішення. Мотиваційне консультування будується на чотирьох ключових принципах: виявляти емпатію; розвивати амбівалентність/протиріччя клієнта; аналізувати опір клієнта, уникати конфронтації; підтримувати внутрішні резерви клієнта.

Вважається за доцільне при підтримці неповнолітніх, наданні їм соціальних послуг використовувати різні форми та методи роботи:

- бесіди, консультування (індивідуальні, групові, за участю однолітків чи батьків або осіб, що їх замінюють);
- лекції, тренінги, відеолекторії, тематичні дискусійні клуби, засідання за круглим столом;
- спостереження за неповнолітніми, батьками або особами, що їх замінюють, інтерв‘ю;
- групи відновлення, самодопомоги, взаємодопомоги;
- спільні відвідування спортивних секцій, творчих гуртків, дитячих громадських організацій;
- виконання неповнолітніми певних практичних завдань індивідуально чи разом з дорослим, спілкування з яким є для неї значущим (малюнок, колаж, тест, заповнення анкети, доручення-послуга громаді, участь у проведенні інформаційно-просвітницьких кампаній).

Спеціаліст допомагає у розвитку практичних життєвих навичок, мотивує до відповідальності за власне життя, особистісного самовизначення та зростання, надає підтримку в самореалізації, пошуку та залученні зовнішніх ресурсів для розв‘язання складних питань, відновлення та налагодження стосунків з батьками або особами, що їх замінюють, до розуміння відповідальності за власні дії.

Можна використовувати диференційований підхід до надання консультативної, соціальної допомоги (сприяння працевлаштуванню, залучення до навчання, участь у виховних заходах та соціально корисній діяльності, індивідуально-профілактичній роботі).

Досягти запланованих результатів неможливо без свідомої, вмотивованої участі неповнолітнього у заходах шляхом забезпечення:

- довірливого спілкування, поваги до його думок і поглядів;
- спільного прийняття рішень (надання можливості вибору та наділення повноваженнями);
- підтримки ініціатив, талантів, сильних сторін особистості (обговорення слабких сторін особистості, орієнтація на майбутнє;

неповнолітній має розуміти, що з ним відбувається, що на нього чекає, які рішення він повинен сам прийняти та реалізувати на шляху до змін).

Соціальна підтримка неповнолітнього є однією зі складових послідовної та ефективної ресоціалізації та подальшої успішної інтеграції в суспільні відносини.

Доцільно аналізувати зміни мотивації дитини, її емоційного стану та поведінки, а також залучати до активного обговорення результатів наданих послуг та уточнення наступних заходів і дій неповнолітнього та батьків або осіб, що їх замінюють. У разі недосягнення цілей чи суттєвої зміни обставин рекомендується відкоригувати план супроводу.

Процес корекції поведінки неповнолітнього може супроводжуватися низкою суб'єктивних та об'єктивних труднощів:

- слабкість у дитини мотивації щодо зміни;
- вживання дитиною психоактивних речовин;
- складність налагодження контакту соціального працівника з дитиною через особистісні якості дитини, її замкнутість, недовіру до дорослих, психологічні травми дитини;
- відмова батьків або осіб, що їх замінюють, від контакту із соціальним працівником, небажання чи невміння співпрацювати;
- неготовність батьків або осіб, що їх замінюють, задовольняти певні потреби дитини чи відсутність у них таких можливостей;
- відсутність у громади ресурсу щодо організації дозвілля;
- віддаленість від місця проживання дитини дозвільних закладів, що ускладнює їх відвідування дитиною.

П'ятий етап – аналіз досягнутих результатів.

У ході аналізу результатів доцільно визначити фактори, що вплинули на зміни у поведінці дитини, оцінити вплив наданих послуг на дитину, узагальнити її досягнення.

Вважається за доцільне ознайомити неповнолітнього, його батьків або осіб, що їх замінюють, з висновками щодо його досягнень, вислухати й обговорити їхні думки та пропозиції щодо результатів роботи.

Соціальному працівникові варто переконатися, що реабілітація неповнолітнього пройшла успішно: відбулися соціально сприятливі зміни його особистості, корекція поведінки або її окремих проявів, сформовано нові життєві навички й навички спілкування, дитина готова до самостійного життя.

Результати проведеного аналізу використовуються для підготовки висновку щодо ресоціалізації, корекції соціальної поведінки або її

окремих проявів, формування соціально сприятливих змін особистості неповнолітнього та його інтеграції.

Пропонується за потреби проводити моніторинг роботи з неповнолітнім, зокрема аналізувати:

- результати співпраці центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і підрозділів пробації щодо участі неповнолітніх у пробаційних програмах;
- ефективність методів і прийомів, що застосовувалися до неповнолітніх, та прогалини у наданні їм соціальних послуг.

При цьому важливо звертати увагу на підтримку стабільності досягнутих результатів.

Визначаючи ефективність та успішність роботи з дитиною, соціальний працівник може провести повторний моніторинг усіх сфер життєдіяльності неповнолітнього правопорушника, відзначити позитивні зміни та рівень сформованості про соціальної поведінки.

Моніторинг виконання плану соціального супроводу рекомендується проводити не рідше одного разу на три місяці.

Невід'ємною умовою успішності реабілітації та інтеграції є забезпечення подальшої підтримки дитини.

Доцільно, щоб соціальний працівник, який працював із дитиною, після завершення її участі в програмі, за потреби, спілкувався з її батьками або особами, що їх замінюють, вчителями.

Залучення до співпраці суб'єктів соціальної роботи сприяє ефективності соціальної підтримки дитини, яка вчинила правопорушення, і допомагає сім'ї дитини подолати кризову ситуацію.

Центрам соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді доцільно підтримувати постійну взаємодію з підрозділами пробації щодо реалізації пробаційних програм для неповнолітніх, які вчинили правопорушення та засуджені до покарань, не пов'язаних із позбавленням волі, звільнених від відбування покарання з випробуванням, із питань:

- обміну інформацією щодо виявлених сімей із дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, та неповнолітніх, які числяться на обліку в підрозділах пробації;
- планування спільних заходів із соціальної реабілітації та ресоціалізації неповнолітніх і проведення роботи з батьками;
- надання матеріалів про результати впровадження пробаційних програм;

- участь у підготовці досудової доповіді про обвинуваченого неповнолітнього у разі наявності відповідної інформації в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

- організації та проведення спільних інформаційно-просвітницьких заходів, спрямованих на підвищення рівня компетентності працівників підрозділів пробації та центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

- відвідування неповнолітніх за місцем їх фактичного проживання з метою обстеження умов проживання та з'ясування наявності складних життєвих обставин.

Центрам соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді пропонується під час аналізу ефективності методів і прийомів, що застосовувалися в роботі з неповнолітніми, які вчинили правопорушення, враховувати результативність:

- вихід дитини з кризи та запобігання ризикам вчинення нею повторного правопорушення;

- залучення дітей та батьків або осіб, що їх замінюють, до оцінювання якості наданих соціальних послуг; адресність:

- індивідуальний підхід до проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї у наданні соціальних послуг;

- відповідність запропонованих заходів потребам дитини;

- кількість запроваджених програм для формування просоціальних навичок і корекції поведінки дітей, які вчинили правопорушення; своєчасність:

- оперативність у прийнятті рішення про соціальний супровід; професійність:

- підготовка спеціалістів до розуміння специфіки роботи з дітьми цієї категорії.

Доцільно, щоб соціальний працівник, який працював із дитиною, після завершення її участі в програмі, за потреби, спілкувався з її батьками або особами, що їх замінюють та вчителями.

Залучення до подальшої роботи волонтерів буде сприяти ефективній підтримці дитини, яка вчинила правопорушення, і допоможе сім'ї дитини подолати кризову ситуацію.

Питання і завдання до самоперевірки

1. Назвіть соціальні проблеми неповнолітніх, що вчинили правопорушення та заходи, що можуть допомогти їм вирішити їх.

2. Охарактеризувати фактори ризику та захисні фактори, які потрібно враховувати при наданні соціальних послуг.

3.Визначити основні форми і методи роботи з неповнолітніми, які вчинили правопорушення.

4. Розкрийте етапи соціального супроводу неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

5. Що називають пробацією?

Література до теми

1. Верховний Суд України – Інформаційний сервер. – [Цит. 2007, 17 лютого]. – <www.scourt. gov.ua>.

2. Капська А.Й., Пєша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232 с.

3. Организация и проведение программ восстановительного правосудия: Методическое пособие / Под ред. Л.М. Карнозовой и Р.Р. Максудова. – М.: МО Центр «Судебно-правовая реформа», 2006. – 244 с.

Тема 7. Соціальний супровід молодих осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів.

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

- розкрити специфічні особливості становлення і формування особистості дитини-вихованця в інтернатних закладах;
- визначити терміни «особа із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування», «коучинг»;
- визначити основні завдання психологічної корекції стану клієнта, що здійснюється у процесі соціального супроводу;
- охарактеризувати критерії припинення соціального супроводу дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів.

1. Соціально-психологічні особливості вихованців шкіл-інтернатів.

Дослідження вченими проблем становлення і формування особистості в інтернатних закладах свідчить про несприятливий психічний розвиток дітей в закритих установах, що в першу чергу пов’язано із своєрідною системою спілкування дорослих з дітьми; частою зміною дорослих; звуженням оточуючого простору; відсутністю диференційованого підходу до дітей тощо. Соціалізація дітей-сиріт ускладнюється особливостями стану їх здоров’я та розвитку. Діти, які виховуються у інтернатних закладах, відрізняються від дітей, які виховуються в сім’ях, розвитком інтелекту і особистості в цілому. Групове спілкуванням дітей з дорослими, постійні вказівки,

настанови та контроль дорослих формують у вихованців інтернатних закладів специфічні особливості психологічного розвитку.

Позбавлення дітей реальної сімейної взаємодії, недостатній прояв позитивних соціально-рольових орієнтирів, корпоративність в умовах замкненого кола спілкування стають причиною їх підвищеної агресивності. Умови інтернатного утримання посилюють у дитини почуття соціальної відчуженості, знехтування її як особистості соціумом.

Якщо розглянути негативні фактори, які затримують соціалізацію вихованця інтернатного закладу, то умовно можна розділити їх на групи.

Емоційні проблеми (психотравмуючі): відсутність спілкування з біологічною матір'ю; деформація родинних зв'язків; дефіцит любові, ласки, уваги; обмеженість кола спілкування; регламентація проведення часу; жорстоке ставлення з боку персоналу, дітей у колективі; несформоване «Я»; підвищене почуття тривожності, відчуття ворожості соціуму; закомплексованість; відсутність диференційованого підходу до дітей з боку вихователів; відсутність свободи вибору.

Соціальні проблеми: деформований соціальний особистий досвід; соціальна незахищеність після виходу із закладів опіки, відсутність матеріальної та моральної підтримки; велика опікуваність з боку вихователів; відсутність соціальних навичок організації власного життя; відсутність навичок вирішення власних проблем з офіційними інституціями; неготовність і неспроможність протидіяти негативному сторонньому впливові; погана спадковість (наркоманія, алкоголізм, психічні захворювання батьків), що впливає на стан здоров'я.

Економічно-територіальні проблеми: економічна депривація — діти не мають власних заощаджень, відсутній досвід розпоряджатися коштами; відсутність особистого простору (власної кімнати, місця де можна було усамітнитися); постійне перебування в обмеженому комунікаційному просторі; відсутність власних речей (крім одягу та предметів особистої гігієни).

Економічні, соціальні, психологічні проблеми, з якими стикається дитина, котра виховується в інтернатному закладі, проектуються на сферу міжособистісних стосунків:з однолітками: самоствердження; комплекс «Ми»; суперництво; з дорослими: рентні взаємини; дорослий сприймається як обслуга; з іншою статтю: ранні сексуальні взаємини; сексуальне насилля; одностатеві сексуальні відносини; невміння будувати сімейні взаємини; до майбутнього: очікування рентних взаємин; відсутність образу майбутнього; проекція життєвого досвіду на власних дітей.

Перелік факторів, що впливають на становлення особистості дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування у інтернатних закладах далеко не повний. Основними з них, що деформують особистість, є пролонгована соціальна та психологічна депривація дитини в умовах інтернатного виховання, яку Я.О.Гошовський визначає як «закладову» депривацію.

Вивчення проблем соціалізації та становлення особистості в умовах інтернатного закладу свідчить, що у дітей, вихованців дитячих будинків та шкіл-інтернатів, постійне перебування у інтернатному закладі, обмеження спілкування з дорослими веде до відставання у психічному розвитку, розладі здоров'я. Розвиток цієї категорії дітей має ознаки «госпіталізму», що проявляється у підвищеній конфліктності дітей, зниженій емоційності, пасивності в організації діяльності, відсутності співчуття, проявах агресивності.

Негативні наслідки виховання дітей в інтернатних закладах, порівняно з сімейним вихованням з точки зору формування майбутніх соціально-рольових функцій, виражаються переш за все у тому, що діти практично позбавлені можливості спостерігати і брати безпосередню участь у сімейно-побутових стосунках. Як свідчить практика, випускники дитячих закладів інтернатного типу переживають значні труднощі у створенні власної сім'ї та її збереженні. У них дуже швидко вичерпується первинна прив'язаність, що нерідко призводить до розлучення, або вони зовсім не створюють сім'ї. Часто випускники інтернатних закладів створюють сім'ю між собою, зберігаючи звичку жити разом.

Практика засвідчує, що чимало вихованців інтернатних закладів у результаті певної деформації розвитку є соціально-психологічно дезадаптованими, мають відхилення у поведінці, підвищену агресивність тощо. У переважній більшості інтернатних закладів спостерігаються негативі тенденції до надмірної опіки дітей, яка призводить до незнання ними своїх обов'язків, на відміну від прав, відсторонення від посильної і необхідної побутової праці. Іноді надмірна комфортність перебування дитини в державних установах сприяє споживацькому ставленню до життя та знижує рівень готовності вихованців до діяльності в конкурентному середовищі.

Випускники шкіл-інтернатів, професійно-технічних училищ після закінчення навчального закладу стикаються з проблемами працевлаштування, організації побуту, вільного часу, житловими проблемами. Щорічно в інтернатних закладах завершують навчання близько 1,5 тис. дітей-сиріт. Майже 20 % випускників з числа дітей-

сиріт не можуть влаштуватися на роботу або продовжити навчання, здобути певну професію. Для 41 % учнів найголовнішим у майбутній роботі є перспектива вирішення житлових проблем.

Основним очікуваним результатом соціальної роботи центрів соціальних служб з випускниками інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, має стати адаптація їх до умов самостійного життя, набуття навичок самостійного вирішення соціальних проблем, інтеграція у суспільні відносини.

Спілкування соціальних працівників з дітьми-сиротами – випускниками інтернатних закладів – дозволило з'ясувати основні проблеми, з якими вони стикаються в «дорослому» самостійному житті. Передусім, це: низка проблем юридичного та матеріального характеру – проблема житла (оформлення документів на закріплення (повернення) житла; отримання житла (місця в гуртожитку, оренда квартири); прописка та взяття на пільговий облік отримання житла; погашення боргів за комунальні послуги; відсутність, як правило, власного майна (одягу, меблів, посуду тощо); відсутність достатнього рівня освіти, конкуренте спроможної професії та досвіду роботи за отриманою спеціальністю; оформлення документів (наприклад, диплому про освіту, спадку родичів тощо).

По-друге, це відсутність достатнього життєвого досвіду, сформованих соціально-психологічних стереотипів, усталених навичок дотримання загальноприйнятих соціальних норм поведінки (як правило, вони часто запізнюються на роботу, прогулюють її без поважних причин тощо), досвіду спілкування і відстоювання своїх прав у численних інстанціях, навичок спілкування і поведінки у трудовому колективі, брак міцних соціальних зв'язків з родичами, невміння планувати бюджет та робити покупки тощо. Найголовніші проблеми, які з'являються на початку самостійного життя випускників інтернатних закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування:

- *психологічні:* неадаптованість (або слабка адаптованість) до життя за межами інтернату у «вільному», «відкритому» соціумі; страх перед можливими проблемами влаштування у житті внаслідок штампу «випускник інтернату»; стереотипне сприйняття членами, суспільства інтернатних дітей як проституток, злодіїв, ізгоїв, алкоголіків, наркоманів; відсутність рідних, які б могли підтримати на відміну від «домашніх» дітей тощо;

- *юридичні:* незнання, як вирішувати житлові та майнові проблеми, судові процеси з питань майна, житла та спадщини дуже рідко бувають успішними; нездатність отримати соціальні грошові виплати через відсутність прописки; проблема оформлення документів щодо повернення батьківських прав та оформлення прав дитини-сироти; встановлення фактів із минулого життя, їх юридичне підтвердження; проблема статусу сироти; отримання трудової пенсії у разі втрати годувальника; проблема розшуку родичів;

- *матеріальні та житлові*;

- *пов'язані з навчанням:* направляють вчитися на професії, які їм не подобаються; не завжди бажання збігаються з можливістю – складність та неможливість отримати професії більш високого рівня у престижних навчальних закладах; не завершення (з різних причин) навчання у навчальному закладі, де навчається дитина після інтернату;

- *соціальні*: проблеми спільного проживання з асоціальними сім'ями батьків; загальна криміногенна ситуація у країні, безробіття, пияцтво, аморальний спосіб життя; деякі випускники інтернатів потрапляють в асоціальне середовище і тощо.

Як правило, у цієї категорії молодих людей більшість означених проблем поєднані в комплексі, що вкрай загострює ситуацію. Молода людина з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування не спроможні їх вирішити власними силами. Допомагаючи молодій людині, соціальний працівник може зрушити низку подій, які приведуть до реалізації, хоча б частково, життєвих планів клієнта. Передумови для успіху створюють психологічні установки молодої людини, достатньо визначена життєва позиція, спроби діяти власними силами.

Соціальний супровід у даному випадку виступає як система дієвої допомоги у вирішенні життєвих проблем, пов'язаних з виходом у самостійне життя. Соціальний працівник надає практичну соціальну допомогу, здійснює соціальну опіку, виступає посередником між молодою людиною та державними структурами, покликаними допомагати і вирішувати питання щодо життєзабезпечення молодої людини.

Соціальна підтримка випускників інтернатних закладів, що здійснюється центрами соціальних служб. Одним із напрямів державної допомоги дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, випускникам інтернатних закладів є надання соціальних послуг та здійснення соціального супроводу, що здійснюється центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського

піклування» вміщує юридичне визначення терміна «*випускники закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування»,* – це особи, які перебували на повному державному забезпеченні у закладі для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, і закінчили своє перебування у зазначеному закладі у зв'язку із закінченням навчання (стаття 1).

До випускників інтернатних закладів, які перебувають під соціальним супроводом центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді відносяться такі категорії дітей та молоді: діти-сироти; діти, позбавлені батьківського піклування;; особи із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Юридичне визначення цих соціальних категорій дітей та молоді, позбавлених батьківського піклування, подано у статті 1 Закону України «Про охорону дитинства»: *дитина-сирота* – дитина, у якої померли чи загинули батьки; *діти, позбавлені батьківського піклування* – це діти, батьки яких: позбавлені батьківських прав; дітей відібрано без позбавлення батьків батьківських прав; визнані відсутніми безвісти; визнані недієздатними; оголошені померлими; відбувають покарання в місцях позбавлення волі; перебувають під вартою на час слідства; розшукуються органами внутрішніх справ у зв'язку з ухиляннням від сплати аліментів і відсутністю відомостей про їхнє місцезнаходження; через тривалу хворобу не мають змоги виконувати батьківські обов'язки; підкинуті діти; діти, батьки яких невідомі; безпритульні діти.

Особи із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, – це особи віком від 18 до 23 років, у яких у віці до 18 років померли або загинули батьки, та особи, які були зараховані до дітей, позбавлених батьківського піклування.

Проведення соціальної роботи з випускниками інтернатних закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, спрямовано на їхню соціальну та психологічну адаптацію до умов позаінтернатного проживання, підготовку до самостійного життя. Міські/районні центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, за погодженням і підтримкою адміністрації інтернатних закладів та шкіл соціальної реабілітації, здійснюють соціальну роботу з учнями старших та випускних класів, яка спрямована на формування навичок самостійного життя, відповідальності, підготовку до виконання відповідних соціальних функцій у суспільстві.

Соціальний супровід дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, з числа випускників інтернатних закладів і

шкіл соціальної реабілітації, як форма індивідуальної соціальної допомоги, здійснюється у разі необхідності розв'язання комплексу проблем вихованця. Технологія соціального супроводу дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів реалізується у відповідності до Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб) затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України №896 від 21.11.2013р.

2. Етапи соціального супроводу дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів.

Найбільш ефективною й оптимальною формою надання соціальної допомоги випускникам навчальних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, є *соціальний супровід,* який за своїм змістом виходить за межі індивідуальної або групової соціальної роботи.

Основні завдання соціального супроводу:

-ефективне використання наявних ресурсів для створення умов швидкої адаптації дітей-сиріт – вихованців інтернатних закладів до трудової діяльності та умов самостійного життя;

-надання допомоги молодим людям, для того, щоб у подальшому вони змогли вирішувати власні проблеми самостійно;

-забезпечення партнерських стосунків між молодою людиною, соціальною службою, іншими державними і громадськими установами для комплексного забезпечення прав молодої людини з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

У теорії і практиці соціальної роботи розроблені технології роботи з різними категоріями клієнтів, які складаються з загальних для всіх етапів: підготовчого, безпосередньої реалізації методів соціального втручання та підсумкового. Розглянемо основні завдання, що вирішуються на кожному із етапів соціального супроводу випускників інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

І. Підготовчий етап (соціальна адаптація – орієнтаційний етап).

На підготовчому етапі вивчається соціальна ситуація клієнта і його оточення, діагностуються психолого-соціальні характеристики клієнта і середовища.

У процесі підготовчого етапу надання соціальної допомоги випускникам інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, виявляються основні соціальні проблеми даної категорії клієнтів.

Соціальному працівнику слід пам'ятати, що під час знайомства з клієнтом та його найближчим оточенням, встановлення довірливих взаємин є неодмінною умовою залучення його до співробітництва. Як правило, випускники інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківської опіки, самостійно не звертаються за допомогою. Причини різні – вони не знають, до кого потрібно звертатися, не довіряють незнайомим, не вірять у власні сили та не зважають, що їм потрібна допомога.

Саме тому, ініціатива щодо проведення перших зустрічей повинна виходити від соціального працівника, під час яких він має не тільки увійти в довіру, але й допомогти цим молодим людям усвідомити необхідність змін у своєму житті (або стабілізації існуючого становища) і згодитись прийняти соціальну допомогу. Тільки за умови згоди клієнта на прийняття соціальної допомоги, сформованої мотивації змін (або стабілізації) свого становища визначаються цілі такого співробітництва, роз'яснюються можливі шляхи й механізми досягнення змін, він активно залучається до прийняття рішень щодо власного майбутнього.

Соціальному працівникові потрібно знати, що означеній категорії молоді, притаманні патерналістські настрої та очікування. У зв'язку з цим слід остерігатися того, що молоді люди будуть очікувати від соціальних працівників миттєвого розв'язання всіх їхніх проблем. На практиці дуже часто трапляється, що пріоритетні потреби випускників професійно-технічних навчальних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (фактично – цілі соціальної допомоги), які визначає соціальний працівник, розходиться з їх очікуваннями, тим, що вони самі визначають для себе пріоритетними потребами. В такій ситуації соціальному працівнику дуже важливо при першому знайомстві налаштувати їх на реалістичне мислення, переконати у тому, що запропонована послідовність дій поступово приведе до бажаного результату, за умови їхніх активних дій та доцільності співробітництва.

Найважливіший підсумок підготовчого етапу – це розроблений план соціального супроводу, який має містити такі напрями роботи:

-психологічна корекція стану клієнта;

-правова допомога у формі групових та індивідуальних консультацій з питань трудового законодавства, прав та пільг, передбачених законодавством для осіб з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;

-допомога у працевлаштуванні або перекваліфікації, підвищенні кваліфікації, продовженні навчання;

-допомога у вирішенні складних соціальних проблем: отримання житла або поновлення права на житло, погашення заборгованості за комунальні послуги;

-медична допомога (за необхідності);

-робота з найближчим оточенням (родичами, роботодавцями, колегами по роботі, сусідами тощо).

План соціального супроводу вихованців інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, розробляється індивідуально для кожного клієнта.

При плануванні соціального супроводу слід враховувати, що для більшості молодих людей цієї категорії соціальні зв'язки з найближчими родичами втрачені, родинні стосунки не підтримуються, знаходяться у стадії конфлікту. Дуже часто трапляються випадки, коли самі родичі не можуть допомогти молодій людині, оскільки вони не обізнані у багатьох юридичних питаннях. До того ж вони, як правило, або вже похилого віку або майже ровесники молодим людям (брат, сестра). Тому одним із завдань соціального супроводу може стати відновлення родинних стосунків, надання соціальної допомоги найближчим родичам та залучення їх до вирішення соціальних проблем молодої людини.

ІІ. Етап здійснення соціального супроводу (адаптація).

Під час другого етапу – етапу безпосереднього здійснення соціального супроводу соціальний працівник допомагає клієнту у розв'язанні конкретних завдань відповідно до підготовленого плану соціального супроводу. При потребі діяльність коригується, а соціальний працівник може обирати інші методи соціальної допомоги, більш доречні до ситуації, яка може змінитися.

Відповідно до індивідуальних потреб клієнта соціальна робота із випускниками інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, здійснюється за певними напрямами.

1. Психологічна корекція стану клієнта.

Найбільші перешкоди в процесі адаптації до самостійного життя у вихованців інтернатних закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, полягають саме у сфері психолого-соціальних характеристик: відсутність комунікативних навичок, невміння будувати стосунки з оточуючими, безвідповідальність, завищена або занижена самооцінка, низька вмотивованість для

швидкого набуття досвіду самостійного життя, очікування продовження постійної опіки з боку органів влади, дорослих тощо.

У цьому плані дуже важливим кроком може бути робота соціальних працівників, спрямована на проведення тренінгів з питань соціальних цінностей, розвитку комунікативних навичок та навичок висловлювання власної думки, розвитку вмінь брати на себе відповідальність та усвідомлювати значення і наслідки своїх вчинків; стимулювання розвитку позитивних рис характеру, формування впевненості в собі та позитивної самооцінки, набуття навичок планування власного майбутнього та усвідомленого ставлення до нього, навичкам уникнення та розв'язання конфліктів тощо. Зазвичай, проведення психокорекційної роботи не обмежується тільки груповими заняттями, соціальні працівники можуть проводити також індивідуальні заняття.

Проведення психокорекційної роботи дозволяє випускникам стати більш впевненими у власних силах, зростає їх мотивація до трудової діяльності, вони можуть вирішувати конфлікти, які виникають в різних ситуаціях.

При проведенні психокорекційної роботи, необхідно врахувати, що більшість випускників навчальних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, здебільшого є пасивними споживачами соціальних послуг. Хоча можуть бути і такі молоді люди, які будуть самостійно звертатися до соціального працівника з проханням допомогти у вирішенні різноманітних питань, самі ініціювати зустрічі, охоче брати участь у різних заходах тощо.

Правова допомога у формі групових та індивідуальних консультацій з питань трудового законодавства, прав та пільг, передбачених законодавством для осіб з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Під час здійснення соціального супроводу соціальні працівники надають індивідуальні консультації з питань трудового та житлового законодавства України. Іноді соціальні працівники виступають в ролі захисника інтересів своїх клієнтів у частині дотримання вимог законодавства щодо 8-го динного робочого дня, умов праці неповнолітніх, офіційного оформлення на роботу, офіційного нарахування оплати праці, наданні робочого місця відповідно до отриманої спеціальності тощо.

Групові заняття з підготовки до трудової діяльності можуть включати такі питання: норми трудового законодавства України, загальна характеристика місцевого ринку праці, переваги легального працевлаштування та ризики, пов'язані з роботою без оформлення

трудових відносин, способи пошуку роботи, переваги роботи за здобутою спеціальністю, процедура влаштування на роботу (техніка підготовки резюме, підготовка до проходження співбесіди тощо), способи підвищення кваліфікації, основні принципи кар'єрного зростання.

Допомога у працевлаштуванні або перекваліфікації, підвищенні кваліфікації, продовженні навчання. У роботі з різними категоріями клієнтів головним завданням соціального працівника є дії, спрямовані на вирішення проблем зайнятості молоді. Це можуть бути як дії, спрямовані на закріплення молодої людини на робочому місці, яке вона вже має (стабілізація ситуації), а також дії, спрямовані на досягнення змін (влаштування на нову роботу, сприяння у перекваліфікації, продовженні навчання тощо). Адже для ведення прийнятного способу життя в суспільстві необхідно бути зайнятим корисною справою, мати легальний заробіток. Ці проблеми, як правило, вирішуються найбільш важко, але без цього психолого-педагогічні методи втручання (консультації, тренінги тощо), швидше за все, не матимуть належного ефекту.

У даного пункті слід зазначити можливості використання в процесі індивідуального супроводу клієнта, який шукає роботу і має особливі проблеми в працевлаштуванні, нового інструменту допомоги, мало відомого в Україні, але активно застосовуємий за кордоном для кар'єрного зростання і професійного розвитку населення. Йдеться про концепцію і методиках коучингу, які можуть застосовуватися в практиці допомоги клієнтам, як при роботі з окремим випадком, так і в груповій роботі.

Коучинг (coaching) – це інструмент професійного та особистісного зростання і розвитку особистості, вираженого в розкритті потенціалу особистості, в стимулюванні ресурсів, мотивації, в розпізнаванні і рефлексії власних цілей і професійних уявлень.

Коучинг нагадує процес ментального тренування актуальних комунікативних навичок і умінь, які клієнт напевно зможе використовувати в повсякденній практиці.

У літературі коучинг часто представляється у вигляді діалогу, під час якого обговорюються успіхи і невдачі трудової інтеграції клієнта. З іншого боку, це інноваційний процес консультування клієнта, при якому професіонал супроводжує клієнта в його власному пошуку вирішення проблеми. Експерт (коуч) не дає готових відповідей на виникаючі у клієнта питання, він супроводжує клієнта в самостійному пошуку варіантів розв'язання професійних і життєвих труднощів. Його

цінність для тих, хто шукає роботу основується в обліку всього персонального життєвого досвіду клієнта, який об'єднується з професійною кар'єрою і зростанням. У зв'язку з цим соціальний працівник переймає на себе роль терапевта з питань трудової інтеграції людини. Головне питання, на яке шукає відповідь клієнт – «Як я повинен змінитися, щоб отримати бажану роботу?».

В даному контексті коуч є консультантом з трудової інтеграції. Йдеться про два напрями роботи: з одного боку, про співвідношення потенціалу клієнта з його інтересами і бажанням отримати роботу, а з іншого – про те, де і як цей потенціал краще застосувати.

Виділяються три основні форми коучинга:

1. Довготривалий коучинг. Він використовується в разі необхідності тривалого індивідуального супроводу клієнта. Це пов'язано з наявністю у клієнта специфічних проблем.

2. Тематичний коучинг. Як правило, проводиться у зв'язку з наявністю певної проблеми у клієнта або групи клієнтів.

3. Кризовий коучинг. Потребує реконструкції всього поля проблем, що сприяють розвитку кризової ситуації клієнта.

Послідовність дій та рівнів коучингу:

1. Знакомство з клієнтом, аналіз проблем. На даному етапі закладаються основи подальших взаємин соціального працівника з клієнтом: обговорюються пункти контракту, виникає довіра і відповідальність сторін. Клієнт визначає проблеми, відбувається їх ідентифікація. До завдань тренера входить структурування проблеми (скорочення складності проблемного поля) і з'ясування, хто ще бере участь в проблемі, які стратегії її вирішення вже були випробувані, хто зацікавлений в цьому питанні.

2. Визначення мети і її ревізія. Головне правило при формулюванні мети допомоги звучить так: «Клієнт краще знає, якої мети він хоче досягти». Коуч повинен прагнути підтримувати позитивні цілі клієнта. Однак розвиток клієнта може обмежуватися цілями, які він поставив, тому підтримка клієнта передбачає розвиток альтернативних цілей. Учасники розмірковують про сценарії майбутнього. Кожен намагається створити як мінімум три позитивних сценарія, які створюють можливості для нестандартного вирішення проблем. Ця фаза дуже креативна і напружена, оскільки фокусування уваги учасників спрямоване не на проблему, а на її вирішення. Потім учасники процесу роблять спробу критично осмислити рішення з точки зору його реалістичності та можливості бути реалізованим. Вони відповідають на питання, як відреагує оточення на певне

рішення проблеми, які є можливості допомоги, підтримки чи, навпаки, хто або що може перешкодити при вирішенні проблеми.

3. Розробка плану і його реалізація (робоча фаза). Коли цілі сформульовані, необхідно розробити план дій. У плані враховуються всі можливі перепони, що лежать на шляху досягнення мети; аналізуються кращі і гірші можливі альтернативи. Паралельно створюється план «швидкої допомоги», який застосовується в разі появи проблем при реалізації дій. Така робота створює впевненість клієнта в своїх силах, і якщо він зіткнеться з труднощами, у нього завжди буде вибір. В процесі реалізації плану коуч продовжує супроводжувати клієнта, оскільки, з одного боку, необхідно підтримувати саморефлексію дій клієнтом, повинні обговорюватися виникаючі труднощі. З іншого боку, клієнтові можуть представитися привабливі альтернативи, які, можливо, перешкодять реалізації запланованого рішення. Коуч повинен допомогти зрозуміти, наскільки ці альтернативи можуть бути реалізовані і корисні клієнтові.

4. Оцінка процесу вирішення проблеми. На заключному етапі перевіряються досягнуті цілі. У цей момент обговорюється, що допомогло клієнту в досягненні мети, які сильні сторони відкрив в собі клієнт, як він сприймався оточенням. На цій стадії роботи проводиться моніторинг задоволеності клієнта отриманої допомоги (наскільки виправдалися очікування), а також оцінка його досягнень спочатку поставлених (скоригованих в процесі роботи) цілей.

5. Завершення роботи. На останньому етапі обговорюються стратегії майбутньої професійної кар'єри клієнта. Він артикулює власні професійні, особистісні та соціальні можливості розвитку.

Наприклад зустріч з клієнтом на заключній фазі процесу. Проводиться бесіда, в якій клієнту задаються наступні питання: 1) Що плануєте зробити? (На основі попередньої роботи клієнт конкретно пояснює свої подальші дії для досягнення мети); 2) Коли Ви будете це робити? (Особливо звертається увага на те, щоб клієнт не ставив невизначені, нечіткі завдання); 3) Чи приведуть заплановані дії до бажаної мети? (Перевіряється, чи можна реалізувати заплановані дії в певний час); 4)Що може завадити вашим діям? (Ідентифікуються можливі проблеми, які не дозволять досягти мети або які можуть бути перешкодою до їх досягнення); 5) Хто повинен знати про заплановані дії? (Називаються всі люди, які повинні інформуватися про заплановані дії); 6)Яка допомога та підтримка вам буде потрібна? (Сам клієнт повинен припустити, які особи, кошти, речі та інші ресурси йому можуть знадобитися); 7) Де і коли Ви можете отримати таку

допомогу і підтримку?(Клієнт повинен зуміти конкретизувати); 8) Які ще у Вас є думки з приводу запланованих дій? (За допомогою цього питання можна перевірити ще раз, чи всі можливості обговорені, клієнт бере на себе відповідальність за те, що всі найважливіші теми в розмові були підняті); 9) Оцініть, будь ласка, по шкалі від 1 до 10, наскільки Ви впевнені в тому, що зумієте здійснити ці дії? В кінці зустрічі потрібно оформити заплановані дії в письмовому вигляді. Клієнт повинен їх уважно прочитати, повністю з ними погодитися і підписати.

Зворотній зв'язок відіграє важливу роль в процесі коучингу. Для того щоб його отримати, необхідно дотримуватися таких правил.

1. Повинна стимулюватися реалістична самооцінка клієнта. Коуч не може позиціонувати себе «як кращий знавець всього».

2. Необхідно виявляти увагу до клієнта. Коуч повинен звертати увагу на готовність клієнта до відвертого обговорення проблем, чи хоче він цього. Для досягнення такої якості взаємодії необхідно терпіння.

3. Не все, що є в стосунках учасників, має бути предметом зворотного зв'язку. Він повинен обмежуватися моментами, що мають значення для роботи.

4. Коучу необхідно конкретно формулювати свої думки. Не можна критикувати клієнта у всіх випадках, тільки якщо є в цьому необхідність.

5. Коуч не повинен інтерпретувати слова клієнта, а описувати їх. Не можна говорити: «Ви не можете ...», треба говорити «Ви пропустили зустріч з роботодавцем Х., що трапилося?»

6. Зворотній зв'язок повинен постійно підтримуватися. Не можна орієнтуватися на минулу поведінку клієнта.

7. Необхідно виділяти позитивні і негативні аспекти зв'язку. Вони потрібні не тільки для того щоб конструктивно критикувати дії клієнта, а й для того, щоб хвалити його за успішні дії.

8. Коуч повинен бути чесним і люб'язним. Значущим є не тільки зміст розмови, але і його форма. Зворотній зв'язок не працюватиме, якщо коуч говорить клієнту тільки те, що неприємно чути.

9. Необхідно усувати непорозуміння і звертати увагу на реакції клієнта.

Отже, коучинг можна визначити як терапевтичну допомогу з питань трудової і соціальної інтеграції клієнтів. Однак на відміну від традиційних форм роботи з клієнтом в контексті соціальної роботи клієнт і фахівець є партнерами, які прагнуть до однієї спільної мети – розкрити потенціал клієнта і використовувати його на благо клієнта, в даному випадку зрозуміти, як і де в трудовому полі його задіяти кращим чином. Таким чином в процесі поетапного виконання плану

допомоги здійснюється тренування власних сил, навичок і компетенцій клієнта, культивуються його ресурси, розвиваються трудові перспективи та визволяються з тісних рамок приречені життєві шанси клієнта.

Допомога у вирішенні складних соціальних проблем отримання житла або поновлення права на житло, погашення заборгованості за комунальні послуги. Соціальний супровід клієнта полягає у вирішенні таких складних соціальних проблем, які виникають у них. Практично всі випускники мають житлові проблеми: реєстрація в гуртожитку, поставлення на квартирний облік, поновлення права на житло, погашення заборгованості за комунальні послуги тощо.

Медична допомога (у разі необхідності). Деякі випускники можуть мати проблеми зі здоров'ям. У вирішенні медичних проблем своїх клієнтів, соціальний працівник виступає як посередник, надаючи інформацію про медичні заклади, види допомоги, які вони надають як представник захисту інтересів молоді з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, тощо.

Робота з найближчим оточенням – родичами, роботодавцями, колегами по роботі, сусідами тощо. На етапі соціального супроводу до практичної роботи залучаються треті сторони – організації, спеціалісти, що надають послуги, найближче оточення. Найчастіше соціальні працівники зверталися до працівників ЖЕКів, організацій і установ, де працювали випускники навчальних закладів, до медичних установ тощо.

Формування соціальних навичок. Як вже зазначалося, під час реалізації плану соціального супроводу, зусилля соціальних працівників спрямовані й на формування навичок самодопомоги у вирішенні складних життєвих ситуацій.

На групових заняттях спрямованих на соціальну підготовку до самостійного життя, можуть розглядатися такі питання, як ризики, пов'язані з торгівлею людьми, житлове законодавство України (право на житло, норма житлової площі, квартирний облік, реєстрація, приватизація, реструктуризація боргу за комунальні послуги тощо), система медичного обслуговування, установи та організації, що надають соціальні послуги, порядок відновлення документів у разі їх втрати (паспорт, ідентифікаційний код, трудова книжка тощо), інші соціальні питання, пов'язані з початком самостійного життя.

Певною особливістю цього етапу є навчання навичкам самодопомоги. Враховуючи, що молоді даної категорії притаманні патерналістські настрої та очікування, формування навичок

самодопомоги для цієї категорії дітей та молоді повинно стати для соціальних працівників пріоритетним завданням.

Підсумковий етап (адаптація – етап сумісності)

Підсумковий етап соціального супроводу включає в себе оцінку змін, що відбулися у процесі надання соціальних послуг і після того, як вони були отримані клієнтом; вивчення нових потреб, які з'явилися у клієнта в результаті змін і вимагають допомоги у задоволенні; розробку, якщо потрібно, нового, додаткового плану соціального супроводу як складову припинення роботи; додаткове кураторство клієнта і оточення, якщо це потрібно для профілактики небажаних наслідків і закріплення позитивних змін.

У теорії та практиці соціальної роботи вважається, що основними підсумками етапу здійснення соціальної допомоги або соціального супроводу, які в той же час можуть слугувати критеріями його ефективності і можливості переходу до наступного етапу, є зміни, які сталися з клієнтами, оточенням і ситуацією.

Якщо змін не спостерігалося можливі такі варіанти: тривалість етапу була недостатня для виникнення змін; застосовані методи і засоби були неадекватні особливостям клієнта, оточення, ситуації.

Якщо зміни спостерігаються, соціальний працівник має вирішити, наскільки вони позитивні, сталі й такі, що уможливлюють перехід до наступного етапу.

Однією із особливостей цього етапу є те, що клієнт повинен бути готовий до припинення активного втручання і воно повинно відбуватися поступово, за рахунок скорочення обсягів допомоги. Це може відбуватися тоді, коли соціальний працівник, за результатами підсумкової оцінки може судити, що зміни набули ознак сталості. При цьому у порядку додаткового кураторства за клієнтом зберігається можливість звертатися до працівника після припинення активного втручання. Припинення соціального супроводу повинне здійснюватися за певними критеріями, відповідно до індивідуальних потреб клієнта.

Критерії припинення соціального супроводу:

- набуття навичок пошуку робочого місця;
- визначеність з бажаною професією;
- здобуття бажаної професії;
- наявність постійного або тимчасового місця роботи;
- вирішення житлової проблеми;
- вміння складати і планувати свій бюджет;

- навички самостійного оформлення документів, спілкування з представниками органів влади, відстоювання своїх прав;

- поява самостійності, відповідальності;

- відновлення родинних стосунків тощо.

Соціальному працівнику треба зважати на те, що кожний етап не має чітко окреслених часових меж на всі випадки життя. Тривалість етапу визначається специфікою розвитку клієнта, впливом навколишнього середовища та його усвідомленням і активними діями щодо змін свого становища. За оцінками соціальних працівників, середня тривалість соціального супроводу може становити шість-дев'ять місяців. Найбільш важкими є перші два-чотири місяці, це перші місяці після закінчення інтернатних і навчальних закладів та початку самостійного життя.

Реалізація наведеної технології соціального супроводу передбачає, що на кожному етапі, у кожній фазі соціального супроводу плани, засоби, цілі та завдання, методи й результати оцінки мають бути результатом обговорення у середовищі фахівців з метою обміну інформацією, пошуку найбільш ефективних рішень, безперервної супервізії конкретних соціальних випадків. Одним із найважчих і не до кінця вирішених питань супервізії є визначення меж втручання. Зважаючи на те, що соціальні працівники націлені на соціальний процес, спрямований на зміни, а не на збереження балансу, можуть бути непорозуміння і наявність різних оцінок у роботі різних соціальних працівників.

Питання і завдання до самоперевірки

1. Розкрити специфічні особливості становлення і формування особистості дитини-вихованця в інтернатних закладах.

2. Дати визначення терміна «особа із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування».

3. Визначити основні завдання психологічної корекції стану клієнта, що здійснюється у процесі соціального супроводу.

4. Дайте визначення інструменту «коучинг». Дайте відповідь, чому він є центральним при проведенні роботи з клієнтом, який шукає роботу?

5. Назвіть основні функції та форми коучингу в соціальній роботі з клієнтом, який шукає роботу.

6. Опишіть послідовність дій при вживанні інструменту коучингу, а також рівні його застосування.

7. Яку роль відіграє зворотний зв'язок з клієнтом в рамках коучингу?

8. Охарактеризувати критерії припинення соціального супроводу випускників інтернатних закладів.

Література до теми

1. Вчимося жити самостійно: Навч.-метод. посіб. для роботи з учнями випускних класів інтернатних закладів / Ж.В. Петрочко, О.В. Безпалько, О.М. Денисюк та ін. – К.: Державний інститут проблем сім'ї та молоді, 2002. – 203 с.

2. Деінституалізація та трансформація послуг для дітей. – К.: Видавничий дім «Калита», 2009. – 194 с.

3. Законодавство, яке тебе захищає: Випускнику школи-інтернату для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування / Л.С. Волинець, Т.В. Говорун, І.В. Пєша та ін. – К.: УІСД, 2000. – 78 с.

4. Капська А.Й., Пєша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Навч. посіб. –К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232с.

5. Методичні рекомендації для соціальних працівників щодо соціального супроводу випускників соціальних закладів (зокрема інтернатних закладів) / Т.В. Бондаренко, О.В. Вакуленко, Н.М. Комарова. – К.: Держсоцслужба, 2006. – 168 с.

6. Підготовка учнів інтернатних закладів до життєдіяльності у відкритому суспільстві: навч.-метод. посібник / [Л.В. Канішевська, Л.В. Кузьменко, С.О. Свириденко та ін.]. – Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. – 336 с.

Тема 8. Організація захисту прав і соціального супроводу дітей та молоді у закладах освіти

Після опрацювання цієї теми Ви зможете:

-дати визначення термінам «соціальний супровід», «соціалізація», «соціально-педагогічні послуги» відповідно до нормативної бази;

-визначити завдання соціальної роботи та напрями діяльності фахівця соціономічної сфери з дітьми та молоддю у навчальному закладі;

-розкрити зміст діяльності щодо захисту прав та соціального супроводу у навчальних закладах та особливості робота з різними категоріями учнів (студентів), які можуть бути незахищеними.

1.Визначення термінів «соціальний супровід», «соціалізація», «соціально-педагогічні послуги» відповідно до нормативної бази.

Соціальний супровід – вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальної опіки, допомоги та патронажу певних категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

У сьогоднішній педагогічній практиці поняття «соціалізація особистості» є одним з центральних і тлумачиться як процес інтеграції особистості в життя сучасного суспільства.

Соціалізація (лат. Socius – товариш, компаньйон, співучасник) двосторонній процес: з одного боку, людина засвоює систему знань, норм і цінностей, що дозволяють їй функціонувати як повноправному члену суспільства; з іншого боку, вона не тільки користується соціальним досвідом, а й активно відтворює систему соціальних зв'язків, реалізує себе як особистість, впливає на життєві обставини оточуючих людей. Процес соціалізації – безперервний процес делегування соціальних прав і розширення обов'язків.

Соціально-педагогічні послуг – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб.

Суб’єкти соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю в процесі своєї професійної діяльності здійснюють заходи з виявлення дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, надають їм комплекс послуг у межах повноважень, визначених законодавством, інформують інших суб’єктів, органи опіки та піклування в разі необхідності здійснення комплексних заходів щодо захисту прав та інтересів дитини та надання підтримки батькам чи притягнення їх до відповідальності.

2. Завдання соціальної роботи та напрями діяльності фахівця соціономічної сфери з дітьми та молоддю у навчальному закладі.

Завдання соціальної роботи у навчальному закладі:

- виявлення і дослідження соціальних проблем учнів (студентів) навчального закладу;
- вибір адекватних ситуації форм і методів соціалізації учнів (студентів);
- надання конкретної допомоги суб’єктам навчально-виховного процесу у вигляді психологічної, педагогічної, правової підтримки з метою захисту прав учнів (студентів);
- формування толерантних та гуманних відносин.

Напрями діяльності фахівця соціономічної сфери з дітьми та молоддю у навчальному закладі:

- *діагностична:* визначення проблем учнів (студентів) у відносинах з мікросередовищем (класом, групою тощо);

- *прогностична:* передбачення тенденцій, наслідків і шляхів соціалізації учня (студента) у різних соціальних середовищах (класі, групі, позашкільному навчальному закладі, команді, сім'ї, групі однолітків тощо);

- *проектувально-конструктивна:* моделювання ситуацій соціально-психологічної та/або педагогічної підтримки розвитку особистості в її мікросередовищі;

- *організаційно-перетворювальна*: визначення і допомога у створенні умов для успішної самореалізації у навчально-виховному процесі освітнього закладу соціально незахищених осіб;

- *просвітня:* пропагування й впровадження оптимальних моделей і проектів соціальної адаптації в освітньому закладі і соціумі (класі, групі, позашкільному навчальному закладі, команді, сім'ї, групі однолітків тощо);

- *комунікативна:* безпосередня і опосередкована підготовка громадської думки, залучення фахівців (педагогів, психологів, правозахисників, громадських діячів, журналістів, лікарів тощо) до взаємодії і співпраці для захисту прав дітей (молоді);

- *дослідницько-узагальнююча*: аналіз власного досвіду, пошук перспективної інформації про технології, методи, системи соціальної адаптації учнів (студентів) у різних соціокультурних середовищах (класі, групі, позашкільному навчальному закладі, команді, сім'ї, групі однолітків тощо.

3. Зміст діяльності щодо захисту прав та соціальному супроводу у навчальних закладах.

Соціальні послуги відповідно до Закону про соціальні послуги надаються дітям та молоді, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї.

Відповідно до 8 статті Закону України про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю від 21.06.2001 № 2558-III *с*оціальне обслуговування сімей, дітей та молоді здійснюється в порядку, визначеному законодавством, шляхом надання комплексу соціальних послуг сім'ям, дітям та молоді, що передбачає:

-надання психологічних послуг з проведення психодіагностики, психологічної корекції, психологічної реабілітації, надання методичних порад;

-формування здорового способу життя, збереження здоров'я сімей, дітей та молоді;

- інформування з питань працевлаштування та сприяння в цьому;

- соціальну адаптацію, соціальний супровід дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;

- задоволення матеріальних потреб сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, згідно із законодавством;

- захист прав та інтересів осіб, посередництво у представництві інтересів сімей, дітей та молоді;

- виявлення, підтримка талановитих дітей та молоді;

- поширення просвітницьких та культурно-освітніх знань, об'єктивної інформації про види соціальних послуг, формування відповідального ставлення суспільства до соціальних проблем.

4. Робота з різними категоріями учнів (студентів), які можуть бути незахищеними.

1. Захист прав та соціальна робота з дітьми з особливими потребами.

Основною *нормативною базою* дітей та молоді з особливими потребами в закладах освіти виступають наступні закони: Закон України Про охорону дитинства від 26.04.2001 № 2402-III у редакції від 21.02.2016, Закон України Про реабілітацію інвалідів в Україні від 06.10.2005 № 2961-IV у редакції від 09.12.2015, Закон України про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні від 21.03.1991 № 875-XII у редакції від 01.04.2016.

Держава гарантує інвалідам дошкільне виховання, здобуття освіти на рівні, що відповідає їх здібностям і можливостям. Дошкільне виховання, навчання інвалідів здійснюється в загальних або спеціальних дошкільних та навчальних закладах. Професійна підготовка або перепідготовка інвалідів здійснюється з урахуванням медичних показань і протипоказань для наступної трудової діяльності. Вибір форм і методів професійної підготовки провадиться згідно з висновками медико-соціальної експертизи. При навчанні, професійній підготовці або перепідготовці інвалідів поряд із загальними допускається застосування альтернативних форм навчання. Обдаровані діти-інваліди мають право на безплатне навчання музики, образотворчого, художньо-прикладного мистецтва у загальних

навчальних закладах або спеціальних позашкільних навчальних закладах (Стаття 21).

За інших рівних умов переважне право на зарахування до вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та професійно-технічних навчальних закладів мають інваліди та діти з малозабезпечених сімей, у яких: обидва батьки є інвалідами; один з батьків – інвалід, а інший помер; одинока матір з числа інвалідів; батько-інвалід, який виховує дитину без матері (Стаття 22).

Під час навчання зазначеним категоріям громадян стипендія та призначена пенсія (державна соціальна допомога інвалідам з дитинства і дітям-інвалідам) виплачуються в повному розмірі (Стаття 22 в редакції Закону № 232-IV (232-15) від 21.11.2002).

Державою визнається дактильно-жестова мова як засіб міжособового спілкування, а також як засіб навчання інвалідів з вадами слуху. Правовий статус та сфера застосування дактильно-жестової мови визначаються законодавством України. Інвалідам по слуху забезпечується доступ до засобів масової інформації шляхом титрування та здійснення сурдоперекладу на дактильно-жестову мову глухих інформаційних і тематичних телепрограм, кіно-, відеофільмів у порядку та на умовах, визначених Кабінетом Міністрів України. (Стаття 23 в редакції Закону № 1773-IV (1773-15) від 15.06.2004)

Після закінчення навчального закладу інвалідам надається право вибору місця роботи з наявних варіантів або надається за їх бажанням право вільного працевлаштування.

Дитина-інвалід – особа віком до 18 років (повноліття) зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист; { Абзац третій статті 1 в редакції Закону № 4213-VI (4213-17) від 22.12.2011 }

Усунення обмежень життєдіяльності – система заходів, спрямованих на створення умов для досягнення або відновлення особою оптимального фізичного, інтелектуального, психічного і соціального рівня життєдіяльності та забезпечення її законодавчо визначених прав;

Реабілітація інвалідів – система медичних, психологічних, педагогічних, фізичних, професійних, трудових, фізкультурно-спортивних, соціально-побутових заходів, спрямованих на надання особам допомоги у відновленні та компенсації порушених або

втрачених функцій організму для досягнення і підтримання соціальної та матеріальної незалежності, трудової адаптації та інтеграції в суспільство, а також забезпечення інвалідів технічними та іншими засобами реабілітації і виробами медичного призначення;

Психолого-педагогічна реабілітація – система психологічних та педагогічних заходів, спрямованих на формування способів оволодіння знаннями, уміннями і навичками, надання психологічної допомоги, зокрема щодо формування самоутвердження і належної самооцінки особою своїх можливостей, засвоєння правил суспільної поведінки шляхом здійснення системної навчально-виховної роботи;

Психологічна реабілітація – система заходів, спрямованих на відновлення, корекцію психологічних функцій, якостей, властивостей особи, створення сприятливих умов для розвитку та утвердження особистості;

Соціальна допомога – система заходів, спрямованих на повернення особи до активного життя та праці, відновлення соціального статусу і формування в особи якостей, установок щодо пристосування до умов нормальної життєдіяльності шляхом правового і матеріального захисту її існування, підготовки до самообслуговування з формуванням здатності до пересування і спілкування, повсякденних життєвих потреб тощо;

Професійна орієнтація – науково обґрунтована система форм, методів, засобів впливу на особу для сприяння її професійному самовизначенню на основі врахування стану здоров'я, освітнього і професійно-кваліфікаційного рівнів, інтересів, здібностей, індивідуальних, психофізіологічних особливостей та потреб галузей економіки;

Психологічна підтримка – система соціально-психологічних, психолого-педагогічних способів і методів допомоги особі з метою оптимізації її психоемоційного стану в процесі формування здібностей і самосвідомості, сприяння соціально-професійному самовизначенню, підвищенню конкурентоспроможності на ринку праці та спрямуванню зусиль особи на реалізацію власної професійної кар'єри;

Психолого-педагогічний супровід – системна діяльність практичного психолога та корекційного педагога, спрямована на створення комплексної системи клініко-психологічних, психолого-педагогічних і психотерапевтичних умов, що сприяють засвоєнню знань, умінь і навичок, успішній адаптації, реабілітації, особистісному становленню особи, нормалізації сімейних стосунків, її інтеграції в соціум;

Психологічна адаптація – система заходів, спрямованих на формування в особи здатності пристосовуватися до існуючих у суспільстві вимог та критеріїв за рахунок присвоєння їй норм і цінностей даного суспільства.

2.Захист прав та соціальна робота з дітьми з особливими потребами.

Організація навчання дітей інвалідів та дітей з особливими освітніми потребами:

Інтегроване навчання – залучення дітей з особливими потребами до навчання у загальноосвітніх закладах разом з іншими дітьми з метою забезпечення їх рівного доступу до якісної освіти, враховуючи їх індивідуальні особливості.

Інклюзивне навчання (Інклюзія-Включення) – це система освітніх послуг, що базується на принципі забезпечення основного права дітей на освіту та права навчатися за місцем проживання, яка передбачає навчання в умовах дошкільного, загальноосвітнього, професійно-технічного, вищого навчального закладу. З метою забезпечення рівного доступу до якісної освіти інклюзивні освітні заклади повинні адаптувати навчальні програми та плани, методи і форми навчання, використання існуючих ресурсів, партнерство з громадою до індивідуальних потреб дітей з особливими освітніми потребами.

Індивідуальна форма навчання – спосіб організації навчальної діяльності, який регулюється певним, наперед визначеним розпорядком, забезпечується педагогічними працівниками за місцем проживання учнів та організовується для забезпечення права громадян на здобуття повної загальної середньої освіти». Індивідуальна форма навчання може запроваджуватися для осіб, які: за станом здоров’я (у тому числі особи з особливими освітніми потребами, з інвалідністю та ті, яким необхідно пройти медичне лікування в закладі охорони здоров'я більше одного місяця) не можуть відвідувати навчальний заклад.

За можливістю та ініціативою навчального закладу можуть бути запроваджені *змішані форми навчання*, у тому числі *дистанційна* форма навчання. Важливим у соціально-педагогічній роботі з дітьми-інвалідами є залучення батьків до неї. Разом із своїми дітьми вони стають учасниками пізнавально-розважальних свят, фестивалів. Організація для батьків консультацій психолога, юриста, інших вузьких спеціалістів, зустрічі з фахівцями Управління соціального захисту. Індивідуальний соціально-психологічний супровід дітей з особливими потребами – діагностика, корекційні вправи, індивідуальне консультування, профорієнтаційна робота.

Соціально-психологічна адаптація дітей з особливими потребами.

1) Створення функціонального портрету учня – розрізнити особливості поведінки, що виникають як наслідок хворобливого процесу (так звані процесуальні) і риси, що формуються під впливом негативних умов середовища.

2) Профорієнтаційна діяльність: зважаючи на те, що «вторинні» зміни особистості можуть з'являтися під впливом усвідомлення дитиною своєї інвалідності, неможливості пристосуватися до середовища ровесників (наприклад, займатися силовими видами спорту, мріяти про «престижні» для підлітків професії – водія, пілота тощо), необхідно орієнтувати учня на здобуття у майбутньому такої професії, що, з одного боку, йому доступна, а з іншого відповідає інтересам і нахилам.

3) Відомо, що у дітей з особливими потребами та дітей-інвалідів формуються механізми компенсації та над-компенсації хворобливих дефектів особистості. Соціальному педагогу потрібно це вчасно помітити, підтримувати і заохочувати ці риси у дитячому колективі.

4) У корекційній роботі з дитиною необхідно приділяти увагу розвитку критичності їх мислення і самооцінки.

5) У консультаційній роботі з батьками дітей-інвалідів необхідно робити акцент на формуванні і закріпленні адекватної позиції «прийняття» дитини такою, яка вона є, допомагати батькам у зменшенні їх тривожності, оскільки це негативно впливає здоров'я та самопочуття їх дитини.

6) Підчас індивідуальних консультацій з батьками давати поради щодо організації відпочинку, дотримування правил техніки безпеки, участі у корекційно-розвиваючої роботи тощо.

7) Фахівцю соціономічної сфери необхідно провести з учителями, які викладають у класі, де навчається хвора дитина, відповідний інструктаж. У ході його потрібно надати інструкцію щодо дій педагога у той час, коли в учня може статися напад на уроці; визначити і скорегувати ставлення вчителя до хворої дитини у процесі навчального співробітництва.

8) Довести до класного керівника та вчителів інформацію, що поряд з хворою дитиною повинна сидіти дитина, яка, насамперед, перебуває із хворим у дружніх стосунках, зможе та вміє надати першу допомогу у разі необхідності.

9) Інформувати вчителів про особливості навчальної діяльності хворих учнів: повільний темп роботи, труднощі в опрацюванні, необхідності виконання вправ; нездатність за необхідності

прискорювати психічні і моторні дії, розподіляти увагу між двома об'єктами; необхідність індивідуального темпу.

10) Адаптаційні заходи щодо хворих дітей необхідно проводити у двох напрямах: по-перше, утримувати їх на тому рівні навчання, який максимально відповідає їх можливостям, по-друге, систематично надавати допомогу в адаптації таких дітей до умов навчального процесу та дружнього спілкування з ровесниками.

2. Соціальний супровід та захист прав дітей, які позбавлені батьківського піклування та дітей-сиріт

Нормативною базою виступають Закон України Про охорону дитинства від 26.04.2001 № 2402-III у редакції від 21.02.2016, Закон України Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування від 13.01.2005 № 2342-IV у редакції від 21.02.2016, Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо соціального захисту осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування від 05.10.2006 № 230-V у редакції від 01.01.2008.

Статус дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування, становище дитини, яке надає їй право на *повне державне забезпечення* і отримання передбачених законодавством пільг та яке підтверджується комплектом документів, що засвідчують обставини, через які дитина не має батьківського піклування та особи віком від 18 до 23 років, у яких у віці *до 18 років* померли або загинули батьки.

Право на *повне державне забезпечення* в навчальних закладах мають діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, віком до вісімнадцяти років та особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, при продовженні навчання до 23 років або до закінчення відповідних навчальних закладів.

Діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, а також особи із їх числа звільняються від плати за навчання в державних і комунальних навчальних закладах усіх рівнів.

Особам із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які навчаються, крім повного державного забезпечення виплачується стипендія в розмірі, який на 50 відсотків перевищує розмір стипендії у відповідному навчальному закладі, а також виплачується 100 відсотків заробітної плати, яка нарахована в період виробничого навчання та виробничої практики.

Особам із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які навчаються, до завершення навчання виплачується щорічна допомога для придбання навчальної літератури в розмірі

трьох місячних стипендій. Виплата зазначеної допомоги здійснюється протягом 30 днів після початку навчального року за рахунок коштів, що передбачаються для навчальних закладів у відповідних бюджетах.

При наданні особам із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які навчаються, академічної відпустки за *медичним висновком* за ними зберігається на весь період академічної відпустки повне державне забезпечення та виплачується стипендія. Навчальний заклад сприяє організації їх лікування.

Випускники навчальних закладів із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, забезпечуються за рахунок навчального закладу або відповідної установи у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, одягом і взуттям, а також одноразовою грошовою допомогою в розмірі не менше шести прожиткових мінімумів для осіб відповідного віку. Нормативи забезпечення одягом і взуттям затверджуються Кабінетом Міністрів України. За бажанням випускників навчальних закладів їм може бути видана грошова компенсація в розмірі, необхідному для придбання одягу і взуття.

Органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи і організації незалежно від форм власності, профспілкові та інші громадські організації можуть надавати шефську допомогу закладам для дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дитячим будинкам сімейного типу у зміцненні матеріальної бази, організації трудового навчання, проведенні масових заходів, організації індивідуальної роботи з вихованцями цих закладів, а також у подальшому навчанні, працевлаштуванні, розвитку спортивних і творчих здібностей, забезпеченні житлом осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Основні напрями соціального супроводу дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування:

- облік таких дітей у навчальному закладі;
- спостереження за ними, вивчення їх стану, потреб, специфіки виховання, внутрішньо сімейних та внутрішньогрупових відносин.
- виконання обліку таких дітей у навчальному закладі та спостереження за ними, вивчення їх стану, потреб, специфіки виховання, внутрішньо сімейних та внутрішньогрупових відносин дозволять визначити ймовірні напрямки правової та соціальної допомоги, в тому числі за участю інших фахівців та організацій.

У соціальній роботі з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування, соціальні працівники повинні дотримуватися таких етичних норм: визнавати цінність кожної

дитини, дотримуватися конфіденційності, ставитися до дитини як до особистості, уникати «ярликів», не давати пустих обіцянок, що неможливо виконати, демонструвати позитивні моделі поведінки, не підтримувати виявів небажаних якостей (ревнощів, споживацького ставлення, агресивності), демонструвати позитивне ставлення до всіх дітей, поважати думку, почуття та добровільний вибір дитини, акцентувати увагу дитини на власних позитивних характеристиках і здобутках, не знецінювати роботу працівників школи в очах дітей та інших працівників школи, враховувати їхній досвід та побажання щодо роботи з дітьми цієї категорії. Таким дітям властиві споживацьке ставлення до опіки та уваги, почуття ворожості, заздрощів щодо дітей, які виховуються батьками, підвищена чутливість до образ, брак образу матері, ідеалізація батьків, низька здатність розуміти чиїсь почуття та співчувати. Також негативними наслідками є дефіцит любові, ласки, уваги; ранні сексуальні зв'язки; випадки сексуального насилля тощо.

3. Соціальний супровід та захист прав дітей з малозабезпечених сімей.

Нормативною базою є Закон України Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям від 01.06.2000 № 1768-III у редакції від 10.06.2015. Закон України Про попередження насильства в сім'ї від 15.11.2001 № 2789-III у редакції від 28.12.2015, Закон України Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо посилення соціального захисту дітей та підтримки сімей з дітьми від 26.01.2016 № 936-VIII, Закон України Про протидію торгівлі людьми від 20.09.2011 № 3739-VI у редакції від 09.12.2015.

Малозабезпечена сім'я – це сім'я, яка з поважних або незалежних від неї причин має середньомісячний сукупний доход, нижчий від прожиткового мінімуму для сім'ї.

Основні напрями захисту прав та соціального супроводу дітей з малозабезпечених сімей.

- виявлення такого роду сімей (не всі розуміють чи знають, що сім'я має права, гарантовані Законом України Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям), спостереження за ними, вивчення їх стану, потреб, специфіки виховання дітей і внутрішньосімейних відносин. Це дозволить визначити тип сім'ї, ймовірні напрямки допомоги, в тому числі за участю інших фахівців та організацій;

- надання юридичної допомоги: представництво інтересів дітей з малозабезпечених сімей у державних органах і службах у справах дітей, органах опіки і піклування, державних установах і громадських організаціях, надання консультаційних послуг, захист прав тощо.

- за необхідністю залучення до взаємодії психологічну службу.

- організацію дозвілля і відпочинку дітей з даної категорії сімей за допомогою адміністрації закладу, батьківського комітету, Ради школи, спонсорів.

- допомога у працевлаштуванні, сприяння у створенні клубів, гуртків, центрів тощо для допрофесійного та професійного навчання;

- надання правової та практичної допомоги у працевлаштуванні неповнолітніх;

- допомога у створенні асоціацій, об'єднань, груп самодопомоги, сприяння в організації спілкування з уже існуючими групами, окремими особами тощо;

- допомога в організації різних курсів, гуртків і шкіл, у тому числі приватних;

- створення спеціальних благодійних фондів

- просвітницька робота щодо попередження шкідливих звичок, правопорушень, торгівлі людьми тощо.

4. Соціальний супровід та захист прав дітей-мігрантів і тимчасово переміщених.

Нормативною базою є Закон України Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб від 20.10.2014 № 1706-VII у редакції від 21.02.2016, Про внесення змін до деяких законів України щодо посилення гарантій дотримання прав і свобод внутрішньо переміщених осіб 24.12.2015 № 921-VIII, Закон України Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо посилення соціального захисту дітей та підтримки сімей з дітьми від 26.01.2016 № 936-VIII, Закон України Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей від 02.06.2005 № 2623-IV у редакції від 09.12.2015.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це особи, яких «змусили або вони прийняли рішення залишити або покинути свої будинки, місця звичайного проживання, зокрема в результаті або щоб уникнути наслідків збройного конфлікту, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини, стихійних або викликаних діяльністю людини лих, і хто не перетинав міжнародно визнаних державних кордонів».

Основні напрями захисту прав та соціального супроводу дітей-мігрантів і тимчасово переміщених:

1) Забезпечення права на освіту. Освіта, окрім своїх традиційних функцій, у період збройного конфлікту і після нього відіграє додаткову роль забезпечення фізичного, психосоціального і когнітивного захисту постраждалого населення, особливо дітей.

Перебуваючи в навчальних закладах, діти менше потрапляють у ситуації насильства, трудової чи сексуальної експлуатації, втягнення в бойові дії чи кримінальні угруповання.

2)Педагогічні працівники навчальних закладів можуть виявляти дітей, яким потрібна психологічна, педагогічна чи соціальна допомога, і, по можливості, надавати її або перенаправляти учнів до інших фахівців або до органів державної влади чи громадських, міжнародних організацій, волонтерів.

3)Адміністрація навчальних закладів може мобілізувати ресурси громади для надання необхідної допомоги постраждалим дітям чи їхнім сім'ям.

4)Додаткова освіта: у навчальних закладах діти та їхні сім'ї дізнаються нову актуальну для виживання в період конфлікту інформацію і знання. Вони, наприклад, оволодівають знаннями, про те як уникати мін та що робити у випадку виявлення вибухонебезпечних об'єктів; хто, де і яку допомогу надає внутрішньо переміщеним особам та іншим верствам населення, які зазнали наслідків військового конфлікту; як упоратися з випадками насильства тощо. Упровадження в навчальних закладах програм конструктивного вирішення конфліктів, медіації сприяє зниженню рівня агресії в громадах і попередженню конфліктів, а також утвердженню ідей миробудування, а сам педагог має бути моделлю миротворця для наслідування.

5) У зонах безпосередніх військових дій та близьких до них територій навчальні заклади можуть бути місцями, де діти та їхні сім'ї, можуть знайти притулок.

6) Навчальні заклади можуть також виконувати не притаманну для себе роль пунктів надання різної допомоги (медична, санітарна, гігієнічна, правова, розповсюдження продуктів харчування, одягу тощо). Особливо це стосується сільської місцевості, там де й так традиційно школа має більше функцій, оскільки є осередком культурного життя громади.

5. Соціальний супровід та захист прав дітей, які постраждали від стихійного (технологічного) лиха.

Нормативною базою виступає Кодекс цивільного захисту України, затверджений 02.10.2012 № 5403-VI у редакції від 01.01.2016.

Психологічний захист населення:

1. Заходи психологічного захисту населення спрямовуються на зменшення та нейтралізацію негативних психічних станів і реакцій серед населення у разі загрози та виникнення надзвичайних ситуацій і включають:

1) планування діяльності, пов’язаної з психологічним захистом;

2) своєчасне застосування ліцензованих та дозволених до застосування в Україні інформаційних, психопрофілактичних і психокорекційних методів впливу на особистість;

3) виявлення за допомогою психологічних методів чинників, які сприяють виникненню соціально-психологічної напруженості;

4) використання сучасних психологічних технологій для нейтралізації негативного впливу чинників надзвичайних ситуацій на населення;

5) здійснення інших заходів психологічного захисту залежно від ситуації, що склалася.

2. Організація та здійснення заходів психологічного захисту населення покладаються на центральний орган виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері цивільного захисту (Стаття 28).

Організація навчання населення діям у надзвичайних ситуаціях:

1. Навчання населення діям у надзвичайних ситуаціях здійснюється:

2) за місцем навчання – дітей дошкільного віку, учнів та студентів;

2. Організація навчання діям у надзвичайних ситуаціях покладається:

2) дітей дошкільного віку, учнів та студентів – на центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері освіти і науки, який розробляє та затверджує навчальні програми з вивчення заходів безпеки, способів захисту від впливу небезпечних факторів, викликаних надзвичайними ситуаціями, з надання медичної допомоги за погодженням з центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері цивільного захисту.

3. Стандартами професійно-технічної та вищої освіти передбачається набуття знань у сфері цивільного захисту.

4. Порядок здійснення навчання населення діям у надзвичайних ситуаціях встановлюється Кабінетом Міністрів України.

5. Громадські організації та позашкільні навчальні заклади здійснюють навчання діям у надзвичайних ситуаціях відповідно до своїх статутів (Стаття 29).

Формування культури безпеки життєдіяльності населення. Навчання учнів, студентів та дітей дошкільного віку

1. Культура безпеки життєдіяльності населення – це сукупність цінностей, стандартів, моральних норм і норм поведінки, спрямованих на підтримання самодисципліни як способу підвищення рівня безпеки.

2. Популяризація культури безпеки життєдіяльності серед дітей та молоді організовується і здійснюється центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері цивільного захисту, спільно з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері освіти і науки, громадськими організаціями шляхом:

1) проведення шкільних, районних (міських), обласних та всеукраїнських змагань з безпеки життєдіяльності;

2) проведення навчально-тренувальних зборів і польових таборів;

3) участі команд-переможниць у заходах міжнародного рівня з цих питань.

3. Навчання учнів, студентів та дітей дошкільного віку діям у надзвичайних ситуаціях та правилам пожежної безпеки є обов'язковим і здійснюється під час навчально-виховного процесу за рахунок коштів, передбачених на фінансування навчальних закладів.

4. Навчання дітей дошкільного віку діям у надзвичайних ситуаціях та запобігання пожежам від дитячих пустощів з вогнем проводиться шляхом формування у них поведінки, відповідної віку дитини, щодо власного захисту та рятування (Стаття 41).

Основні напрями захисту прав і соціального супроводу дітей, які постраждали від стихійного (технологічного) лиха.

1) Забезпечення права на освіту.

2) Надання психологічної, педагогічної чи соціальної допомоги, залучення інших фахівців або органів державної влади, громадських, міжнародних організацій, волонтерів.

3) Збір гуманітарної допомоги для передачі постраждалим дітям чи їхнім сім'ям.

4) Додаткова освіта: проведення навчання діям під час природних чи технологічних лих, а також під час ліквідації їх наслідків.

5) У разі необхідності організація тимчасового перебування або притулку.

6) Створення пунктів надання необхідної допомоги (медичної, санітарної, гігієнічної, правової, гуманітарної тощо).

Питання і завдання до самоперевірки

1. Дайте визначення термінам «соціальний супровід», «соціалізація», «соціально-педагогічні послуги» відповідно до нормативної бази.

2. Назвіть завдання соціальної роботи та напрями діяльності фахівця соціономічної сфери з учнями (студентами) у навчальному закладі.

3. Розкрийте зміст діяльності щодо захисту прав та соціального супроводу дітей та молоді у навчальних закладах.

4. Визначте особливості робота соціального працівника (соціального педагога) з різними категоріями учнів (студентів), які можуть бути незахищеними.

Література до теми

1. Загальна декларація прав людини**,** прийнята і проголошена резолюцією 217 А (III) Генеральної Асамблеї ООН від 10 грудня 1948 року;

2. Закон України Про охорону дитинства від 26.04.2001 № 2402-III у редакції від 21.02.2016

3. Загальнодержавна програма «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини» на період до 2016 року, затверджено Законом України від 5 березня 2009 року № 1065-VI

4. Указ Президента України Про Концепцію розвитку кримінальної юстиції щодо неповнолітніх в Україні, схвалено Указом Президента України від 24 травня 2011 року № 597/2011

5. Методичні рекомендації щодо захисту прав та соціального супроводу учнів (студентів) у закладах освіти від 08.08.2016 № 2.1/10-1891// Міністерство освіти і науки. Інститут модернізації змісту освіти. Режим доступу: http://www.imzo.gov.ua.

6. Соціальна підтримка дітей з обмеженими функціональними можливостями. Методичні рекомендації / авт.. упоряд. Безпалько О.В., Губарева Т.Г. – К.: Логос, 2002. – 48с.

7. Реабілітаційний супровід навчання неповносправних дітей: методичний посібник / Укл.: А. Луговський, М. Сварник, О. Падалка. – Львів: Колесо, 2008. – 144 с.

МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД КЛІЄНТА»

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

1.КОРОТКИЙ ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Кількість кредитів – 3</td><td>Галузь знань
0101 Педагогічна освіта
(шифр і назва)</td><td colspan="2" rowspan="2">Нормативна
(за вибором)</td></tr>
<tr><td>(шифр і назва)</td></tr>
<tr><td>Модулів – 2</td><td rowspan="5">Спеціальність (професійне спрямування): 8.01010601 «Соціальна педагогіка»</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 2</td><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td>Індивідуальне науково-дослідне завдання творча робота
(назва)</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин – 90</td><td>3-й</td><td>3-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних –2
самостійної роботи студента –3</td><td rowspan="10">Освітньо-кваліфікаційний рівень:
магістр</td><td>12 год.</td><td>8 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні, семінарські</td></tr>
<tr><td>18 год.</td><td>8 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>-год.</td><td>- год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>42 год.</td><td>56 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання:
18 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю: іспит</td></tr>
</table>

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 33%/67%;

для заочної форми навчання –18%/82%.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу «Соціальний супровід клієнта» є формування в майбутніх соціальних працівників та соціальних педагогів базових знань, вмінь та навичок щодо реалізації та організації соціального супроводу клієнтів з числа дітей та молоді, які потребують комплексної соціальної підтримки та допомоги.

Основними **завданнями** вивчення є:

- оволодіння студентами знаннями щодо проблем та потреб такої категорії клієнта, як діти та молодь; про основні етапи соціального супроводу клієнта; нормативно-правовим забезпеченням соціального супроводу;
- формування у студентів умінь і навичок щодо організації і реалізації соціального супроводу клієнта; здійснення оцінки потреб клієнта; введення відповідної документації;
- удосконалення самоосвітньої діяльності майбутніх фахівців.

Очікувані результати. Вивчивши навчальну дисципліну «Соціальний супровід клієнта» студент повинен **знати:** проблеми та потреби різних категорій клієнтів, які потребують комплексної соціальної допомоги; технологічний алгоритм соціального супроводу; етапність здійснювання оцінки потреб дитини та її сім'ї, етапи реалізації соціального супроводу клієнта; принципи і механізми оцінювання ефективності реалізації соціального супроводу; функціональні обов'язки та кваліфікаційні вимоги до спеціалістів, що здійснюють соціальний супровід.

У процесі вивчення курсу «Соціальний супровід клієнта» студент повинен **вміти:** застосувати теоретичні знання в реальній практиці; здійснювати прямий і опосередкований вплив на клієнта; визначати потреби клієнта; вести відповідну документацію і форми звітності щодо соціального супроводу клієнта; реалізувати соціальний супровід дітей та молоді; налагоджувати співпрацю спеціалістів, які надають соціальні послуги.

У результаті вивчення начального курсу студенти повинні мати **навики** роботи з науковою, навчальною, фаховою літературою; сучасного пошуку нової інформації; вибору методів та форм соціального супроводу клієнта; аналізу ефективності їх застосування в практиці.

3. ЗМІСТ ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1
СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Ведення випадку як центральна технологія соціального супроводу клієнта.

Сутність ведення випадку. Механізми ефективності ведення випадку. Вразливість та вразливий клієнт. Принципи ведення випадку. Кваліфікація соціальних послуг.

Тема 2. Концептуальні засади визначення потреб клієнта-дитини.

Оцінка потреб дитини в контексті загальних закономірностей розвитку особистості. Мета і роль оцінки потреб клієнта-дитини та її сім'ї. Модель оцінки потреб дитини та її сім'ї: характеристика та складові. Процедура здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї.

Тема 3. Технологічний алгоритм реалізації соціального супроводу

Підготовчий етап. Здійснення соціального супроводу. Завершення соціального супроводу.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2
СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ

Тема 4. Соціальний супровід дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства.

Соціально-педагогічна характеристика дітей які зазнали жорстокого поводження, насильства. Рання виявлення дітей з сімей, які потребують підтримки як основа попередження виникнення складних життєвих обставин (жорстокого поводження з дітьми, насилля). Основні нормативно-правові акти України з питань попередження насильства в сім'ї. Цілі проведення оцінки безпеки дитини.

Тема 5. Соціальний супровід неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

Проблеми, з якими стикаються неповнолітні та молодь, які повернулися з місць позбавлення волі. Ресоціалізація та соціальна адаптація колишніх засуджених. Мета та об'єкти соціального супроводу означеної категорії клієнта. Напрямки діяльності соціальні працівники з неповнолітніми та молоддю, які повернулися з місць позбавлення волі. Етапи соціального супроводу неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

Тема 6. Соціальний супровід неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

Соціальні проблеми неповнолітніх, що вчинили злочини. Фактори ризику та захисні фактори, які потрібно враховувати при наданні соціальних послуг. Етапи соціального супроводу неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

Тема 7. Соціальний супровід молодих осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів.

Проблеми становлення і формування особистості в інтернатних закладах. Соціальна підтримка випускників інтернатних закладів. Етапи соціального супроводу молодих осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів. Коучинг як процес інтервенції і метод консультування.

Тема 8. Організація захисту прав і соціального супроводу дітей та молоді у закладах освіти.

Визначення термінів «соціальний супровід», «соціалізація», «соціально-педагогічні послуги» відповідно до нормативної бази. Зміст діяльності щодо захисту прав та соціального супроводу у навчальних закладах. Робота з різними категоріями учнів (студентів), які можуть бути незахищеними.

Модуль ІІ.

Індивідуальне науково-дослідне завдання.

4.СТРУКТУРА РОЗПОДІЛУ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ В ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль І **Змістовий модуль 1. Соціальний супровід як технологія індивідуальної соціальної роботи**												
Тема 1. Ведення випадку як центральна технологія соціального супроводу клієнта	10	2	2			6	10	2	2			6
Тема 2. Концептуальні засади визначення потреб клієнта-дитини	10	2	4			4	10	2	2			6
Тема 3. Технологічний алгоритм реалізації соціального супроводу	8	2	2			4	8	2	2			4
Разом за змістовим модулем 1	28	6	8			14	28	6	6			16
Змістовий модуль 2. **Соціальний супровід дітей та молоді**												
Тема 4. Соціальний супровід дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства	12	2	2			8	12	2	2			8
Тема 5. Соціальний супровід неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі	7	1	2			4	7					7

Тема 6. Соціальний супровід неповнолітніх, які вчинили правопорушення	9	1	2			6	9					9
Тема 7. Соціальний супровід молодих осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів	9	1	2			6	9					9
Тема 8. Організація захисту прав і соціального супроводу дітей та молоді у закладах освіти.	7	1	2			4	7					7
Разом за змістовим модулем 2	44	6	10			28	44	2	2			40
Усього годин М-І	72	12	18			42	72	8	8			56
Модуль ІІ												
ІНДЗ			-	-	18	-			-	-	-	18
Усього годин М І-ІІ	**90**	**12**	**18**		**18**	**42**	**90**	**8**	**8**			**74**

5.ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
	Модуль І. Змістовий модуль 1. Соціальний супровід як технологія індивідуальної соціальної роботи		
1.	Ведення випадку як центральна технологія соціального супроводу клієнта	2	2
2.	Концептуальні засади визначення потреб клієнта-дитини	2	
3.	Методи соціальної діагностики	2	2
4.	Планування соціального супроводу клієнта	2	2
	Змістовий модуль 2. Соціальний супровід дітей та молоді		
5.	Соціальний супровід дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства	2	2
6	Соціальний супровід неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі	2	
7.	Соціальний супровід неповнолітніх, які вчинили правопорушення	2	
8.	Соціальний супровід молодих осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів	2	
9.	Організація захисту прав і соціального супроводу дітей та молоді у закладах освіти	2	
		18	8

6.САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
	Модуль І. Змістовий модуль 1. Соціальний супровід як технологія індивідуальної соціальної роботи		
1.	Ведення випадку як центральна технологія соціального супроводу клієнта	6	6
2.	Концептуальні засади визначення потреб клієнта-дитини	2	2

3.	Методи соціальної діагностики	2	4
4.	Технологічний алгоритм реалізації соціального супроводу	4	4
	Змістовий модуль 2. Соціальний супровід дітей та молоді		
5.	Соціальний супровід дітей, які зазнали жорстокого поводження, насильства	8	8
6.	Соціальний супровід неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі	4	7
7.	Соціальний супровід неповнолітніх, які вчинили правопорушення	6	9
8.	Соціальний супровід дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів	6	9
9.	Організація захисту прав і соціального супроводу дітей та молоді у закладах освіти	4	7
		42	56

6.1. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Завдання 1.1. Опрацюйте та дати короткий реферативний огляд:

- Законам України:

1. Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003 р. № 966-IV (із наступними змінами).

2. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21 червня 2001 року N 2558-III (із наступними змінами).

- Постановам Кабінету Міністрів України:

1. Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). Постанова Кабінету Міністрів

України від 21.11.2013 р. № 896 (Із наступними змінами).

- Наказам міністерств:

1. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України: затверджений наказом Міністерством України у справах молоді та спорту від 09.09.2005 р. N 1965.

2. Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх

подолати: Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р. № 537 (Із наступними змінами).

3. Примірний галузевий стандарт надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах: затверджений наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 29.12.2009 р. № 4569.

4.Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах: Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 р. № 450 (Із наступними змінами).

Завдання 1.2. У описовій формі дати пояснення принципам ведення випадку:

1) професіоналізм і висока кваліфікація спеціалісті;

2) пріоритет інтересів клієнта;

3) ефективний обмін інформацією з ведення випадку;

4) конфіденційність інформації о клієнті;

5) послідовність і наступність у дотриманні етапів надання допомоги;

6) індивідуальна відповідальність спеціаліста за випадок;

7) повноцінне використання громадських ресурсів і мінімізація витрат.

Завдавання 1.3. Підготувати доповідь за наступними темами: «Роль переконань фахівців соціальної сфери у розумінні найкращого середовища для клієнта-дитини», «Використання технології ведення випадку у соціальному супроводі клієнта».

Завдання 2.1.

1. Складіть генограму своєї сім'ї (не менше трьох поколінь) або сім'ї, яка знаходиться під соціальним супроводом, дотримуючись вимог до розміщення символів на площині.

2. Проаналізуйте інформацію, яку вам вдалося з'ясувати в процесі роботи над генограмою. Особливу увагу зверніть на ступінь зв'язків та характер стосунків між членами родини.

3. Виявіть, в чому полягають особливості сімейної системи, яку Ви досліджуєте; які стосунки чи події в родині мають циклічність або стереотипи взаємодії, роль в сімейній системі кожного члена сім'ї, вплив родинної системи на особистісне становлення та на характер стосунків у досліджуваній сім'ї**.** Опишіть висновки.

4. Які стосунки або взаємозв'язки у досліджуваній сімейній системі, на Вашу думку, потребують змін та покращення? Які події можна передбачити чи попередити? Які зміни, на Вашу думку, матимуть позитивний вплив на особисте життя членів сім'ї, що досліджуються?

Завдання 2.2.

1**.**Складіть короткий опис життєвої ситуації знайомої вам дитини, яка знаходиться під соціальним супроводом, в т.ч. зазначте соціальну категорію, до якої належить дитина, та підстави взяття його під соціальний супровід.

2**.**Складіть екокарту соціального оточення дитини, дотримуючись вимог до розміщення символів на площині. Проаналізуйте інформацію, яку вам вдалося з'ясувати в процесі роботи над екокартою. Зробіть детальні висновки по кожній вказаній в ЕКОКАРТІ особі, групі осіб чи об'єкту. Особливу увагу зверніть на ступінь зв'язків та характер стосунків між членами родини та іншими суб'єктами соціального оточення дитини.

3.Які стосунки або взаємозв'язки у системі соціального оточення у дитини, на Вашу думку, потребують змін та покращення? Які події можна передбачити чи попередити? Які зміни, на Вашу думку, матимуть позитивний вплив на особисте життя дитини та його особистісний розвиток?

4. Визначте за результатами дослідження пріоритетні потреби дитини, важливі для подальших позитивних змін в його особистісному розвитку, та складіть довготерміновий план роботи з дитиною, спрямований на забезпечення реалізації цих потреб.

Завдання 3.1.

1.Перечислити знання та вміння, необхідні спеціалістові, на кожному із етапів соціального супроводу.

2) Окреслити знання, які є базовими для технології соціального супроводу, незалежно від категорії клієнта з яким працює спеціаліст.

Результати оформити у виді таблиці.

Етапи соціального супроводу	Знання	Вміння

Завдання 3.2. Розробити сценарій проведення першої бесіди з клієнтом (категорія клієнта за вибором студента).

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2
СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ

Завдання 4.1. Опрацюйте та дати короткий реферативний огляд наказу міністерства «Порядком розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення», що затверджений наказом Міністерства соціальної політики, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 10.09.2014р № 1105/25882

Завдання 4.2. Відповідно до Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 р. № 895 (Із наступними змінами) проаналізувати функціональні обов'язки суб'єктів соціальної роботи із супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

Завдання 4.2. Розробить програму інтерв'ю з травмованою дитиною.

Завдання 4.4. Розробить рекомендації вчителю з підтримки дитини в класі після розкриття випадку насильства.

Завдання 5.1.

1.Спроектувати послідовність дій соціального працівника при реалізації соціального супроводу клієнта, який тільки повернувся з місця позбавлення волі.

2.Назвіть результати впровадження кожного із перелічених кроків реалізації соціального супроводу.

Результати оформити у вигляді таблиці.

Дії соціального працівника	Результати дій

Завдання 5.2.

1.Розроблення принципів та правил налагодження взаємодії з неповнолітніми та молоддю, які повернулися з місць позбавлення волі.

Завдання 6.1.

1.Перерахувати проблеми неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

2.Сформувати визначені проблеми у «цільовому просторі» – перелічити можливі практичні шляхи вирішення проблемних ситуацій.

3.Результати оформити у вигляді таблиці.

Проблема	Завдання

Завдання 6.2. Розробіть план соціального супроводу неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

Завдання 6.3. Розробити тренінгове заняття для неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

Завдання 7.1. Підготувати рекламний проспект соціальної служби, що пропонує індивідуальні соціальні послуги для випускників інтернатного закладу для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Завдання 7.2. Розробити перспективний план роботи (прогноз) можливих видів послуг для випускників інтернатного закладу для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;

Завдання 7.3. Визначити оптимальний підхід щодо супроводу клієнта і обґрунтувати вибір.

Ситуація для аналізу: Хлопчина до десятирічного віку проживав з матір'ю та старшим братом. Батько безвісно відсутній. Після позбавлення матері материнських прав, він та його старший брат були вилучені з сім'ї та направлені до загальноосвітньої школи-інтернат. Через 5 років бабуся хлопця забрала його до Росії. На той момент старший брат вже знаходився в місцях позбавлення волі. За час відсутності дітей мати продала квартиру та тимчасово наймала житло. Коли хлопець повернувся до рідного міста на виклик матері, яка на той час дуже хворіла, а невдовзі померла, то опинився на вулиці, ночував у під'їздах, на вокзалах. (З братом зв'язок відсутній ще з часу перебування в інтернатному закладі).

До обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді підлітка привела жінка, яка неодноразово бачила, як він ночує у під'їзді будинку, де проживають її діти. Як з'ясувалося у ході розмови, хлопець не мав жодного документу та уявлення про влаштування свого майбутнього. Дата звернення до ЦССССДМ була датою початку супроводу.

В ході здійснення соціального супроводу проблемних питань, вирішення яких потребувало допомоги спеціалістів, було декілька:

1. Відсутність житла.

2. Відсутність одягу, харчування, особистих речей та коштів на їх придбання.

3. Відсутність паспорту та будь-яких документів.

Вирішення цього питання є найскладнішим. Для оформлення паспорту є необхідний ряд документів, зокрема:

-...

-

-

-

4. Відновлення навчання та профорієнтація.

Визначте:

- види й форми діяльності соціального працівника, що здійснює супровід клієнта на дому;
- адресатів запитів та клопотань, що надсилаються з метою вирішення проблем клієнта;
- список документів, необхідних для отримання паспорта;
- можливий напрямок профорієнтації та способів заробляння на життя;
- завдання щодо саморозвитку клієнта.

Заповніть згідно Вашого аналізу таблицю:

Мета	Форма	Виконавець	Термін викона-ння	Контроль за викона-нням	Прогнозо-ваний результат	Метод оцінки результату

Завдання 8.1. Розробити таблицю «Перелік соціальних послуг, що надаються клієнтам в процесі соціального супроводу відповідно до визначених потреб»

Категорії клієнтів	**Проблеми та потреби**	**Соціальні послуги**	**Організації партнери**
Дітей які позбавлені батьківського піклування та дітей-сиріт			
Дітей з малозабезпечених сімей			
Дітей–мігрантів і тимчасово переміщених			
Дітей та молоді, які постраждали від стихійного (технологічного) лиха			
Дітей та молоді з особини потребами			

Завдання 8.2. *Ситуація*:

За шість років Женя пройшов дев'ять курсів реабілітації в центрі для дітей з дитячим церебральним паралічем. У вересні хлопчик пішов у перший клас загальноосвітньої школи для дітей, у яких є деякі порушення опорно-рухового апарата. «Математика для мене нескладна, я її ще в садку проходив, – пояснює Женя, повільно вимовляючи слова. – На уроці української мови буває важко, тому що деякі букви «ковтаю», а англійський мені дається легше. Люблю малювати, ліпити з пластиліну звіринок, збирати гербарій у парку.

«Коли виросту, хочу грати у футбол. Але для того, щоб робити сильний удар, потрібно добре тренувати ноги. Я намагаюся...» Хлопчик серйозно захоплюється футболом. Може запросто перелічити світові футбольні клуби і них нападаючих. Його кумир – Андрій Шевченко. Улюблене чтиво – спортивні розділи газет. У родині заведене так: батько вдень купує пресу, увечері заїжджає в школу за Женею, і вдома після вечері вони палко обговорюють футбольні новини.

Родичі переживають, чи не занадто важка шкільна програма для нашого маляти, – говорить мама хлопчика Тетяна. – Мол, навіщо йому іноземний, нехай хоча б рідну мову засвоїть. Але ми з чоловіком твердо вирішили: синові потрібні англійський, математика, музика, малювання і багато чого іншого, що повинен знати і вміти сучасний хлопчисько. Він може стати освіченим, цілеспрямованим, а головне – самостійним. Сьогодні Женя вже сам надягає штани, куртку, роздягається, їсть. Із задоволенням ходить із мною за покупками в магазин, допомагає стирати, забирає розкидані іграшки, складає на полицю книги й альбоми. Знання і навички даються йому нелегко, тому приходиться більше повторювати, запам'ятовувати, загалом, трудитися – і йому, і нам.

Постійні заняття із сином стали моєю роботою. З місяця на місяць, щорічно. Важко помітити, є чи прогрес у порівнянні, скажемо, із учорашнім днем. Але недавно я піймала себе на думці, що стала вільнішою. Раніш мені приходилося нести сина на руках від зупинки автобуса до садка-школи – це приблизно сто метрів. Адже з коляскою в суспільний транспорт не втиснешся. А тепер хлопчик сам, майже не спотикаючись і не падаючи, проходить цю відстань. Заняття з психологом і логопедом, масажі, мануальна терапія, лікувальна фізкультура, теплові процедури допомагають закріпити результат.

Тим не менш батьки визначають, що таке життя виснажує їх, залишається небагато часу на те, щоб побути наодинці, зайнятись власними справами. Їх трохи хвилює як дитина протримається у класі,

які стосунки будуть у хлопчика з іншими дітьми. Також їх цікавить інформація про новітні методики лікування ДЦП, інші ресурси для розвитку їх дитини.

Визначте:

- завдання соціального супроводу за запитом клієнта (сім'ї), види й форми діяльності соціального працівника, що здійснює супровід клієнта на дому;
- завдання щодо саморозвитку хлопчика;
- форми допомоги батькам в оптимізації побуту та самореалізації;
- адресатів запитів та клопотань, що надсилаються з метою вирішення проблем клієнта;
- прогнозовані результати соціального супроводу.

7. ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ (навчальний проект)

Навчальний проект з дисципліни «Соціальний супровід клієнта» являє собою творчу роботу, в якій аналізується теоретичні і практичні засади здійснення соціального супроводу клієнта та визначаються його основні шляхи оптимізації. У проекті повинні висвітлюватися одна із сфер соціального супроводу клієнта.

Навчальний проект виконується студентами протягом вивчення дисципліни «Соціальний супровід клієнта».

Мета ІНДЗ. Самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Зміст ІНДЗ. Завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу і цілому.

Вимоги до ІНДЗ

До розгляду приймаються індивідуальні науково-дослідні завдання, які містять такі елементи:

- вступ – тема, мета та завдання роботи, її основні положення;
- постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями;
- аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор;
- виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена робота;
- формування цілей (постановка завдання);

- виклад основного матеріалу дослідження з певним обґрунтуванням отриманих наукових результатах;

-висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень у даному напряму;

-список використаних джерел.

Якщо ІНДЗ подається у вигляді презентації, то воно повинно відповідати наступним вимогам:

Структура:

-презентація не повинна бути монотонною і громіздкою (5-10 слайдів);

-на титульному слайді вказується назва навчального закладу, назва матеріалу, дані про автора, дата розробки (титульна сторінка встановленого зразку);

-на останньому слайді вказується перелік використаних джерел (список джерел має складатись з не менш 10 джерел, слід використати переважно нову літературу (2012-2017рр.).

Зміст:

-відповідність змісту презентації поставленим цілям і завданням;

-дотримання прийнятих правил орфографії;

-лаконічність тексту на слайді;

-завершеність (зміст кожної частини текстової інформації логічно завершено);

-об’єднання інформаційних елементів у групи;

-стислість і лаконічність викладу, максимальна інформативність тексту;

-розташування інформації на слайді (переважно горизонтальне розташування інформації, зверху вниз по головній діагоналі; найбільш важлива інформація повинна розташовуватися в центрі екрана; якщо на слайді картинка, напис повинен розташовуватися під нею; формувати текст по ширині; не допускати рваних країв тексту.

Візуальний і звуковий ряд:

-відповідність зображень тексту;

-відповідність зображень віковим особливостям глядачів;

-обґрунтованість і раціональність використання графічних об’єктів.

Текст:

-читання тексту на тлі слайда презентації(текст виразно бідно на слайді, використання контрольних для фону і тексту).

Дизайн:

-використання єдиного стилю оформлення;

-відповідність стилю оформлення презентації(графічного, звукового, анімаційного) змісту презентації;

-використання до фону слайда психологічного комфортних тонів;

-фон повинен бути елементом другого плану: виділяти, відтіняти, підкреслювати інформацію, розміщену на слайді, але не затуляти її;

Доступність до використання:

-презентація є легкодоступною, що забезпечує можливість її використання.

Ефективність використання презентації:

-педагогічна доцільність використання презентації;

-творчий, оригінальний підхід до створення презентації.

7.1. ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНИЦЬКИХ ЗАВДАНЬ

1. Соціальні основи розвитку особистості та життєдіяльності клієнта.
2. Базові потреби людини; фактори, які впливають на задоволення базових потреб.
3. Категорії клієнтів, які потребують комплексної соціальної допомоги.
4. Кваліфікаційні та особистісні характеристики фахівців мультидисциплінарної команди.
5. Ресурси соціально супроводу клієнта.
6. Критерії та показники ефективності соціального супроводу клієнта.
7. Особливості соціального супроводу дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування.
8. Шляхи вдосконалення соціального супроводу дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування.
9. Особливості процесу становлення особистості в інтернатних закладах.
10. Шляхи оптимізації соціального супроводу клієнта з числа дітей-сирів та дітей позбавлених батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів.
11. Шляхи вдосконалення соціального супроводу неповнолітніх матерів, які мають намір відмовитися від новонародженої дитини.
12. Спеціалізовані центри ресоціалізації та адаптації клієнта, який повернувся з місць позбавлення волі або був засуджений без позбавлення волі.
13. Шляхи вдосконалення соціального супроводу неповнолітніх правопорушників

14. Шляхи вдосконалення соціального супроводу дітей з обмеженими функціональними можливостями.
15. Реабілітація клієнта з наркотичною або алкогольною залежністю.
16. Реабілітація клієнта зі злочинною поведінкою.
17. Шляхи оптимізації соціального супроводу клієнта зі злочинною поведінкою.
18. Соціально-педагогічні послуги дитині у ситуації насильства.
19. Шляхи вдосконалення соціального супроводу дітей, які постраждали від жорстокого поводження, насилля.
20. Етичні вимоги до соціального працівника, який здійснює соціальний супровід ВІЛ-інфікованих дітей. Роль державних, громадських і релігійних організацій у здійсненні соціального супроводу ВІЛ-інфікованих дітей.
21. Шляхи вдосконалення соціального супроводу ВІЛ-інфікованих дітей.
22. Шляхи вдосконалення соціального супроводу дітей-мігрантів
23. Шляхи вдосконалення соціального супроводу дітей з особливими потребами в закладах освіти.
24. Шляхи вдосконалення соціального супроводу молоді з особливими потребами в закладах освіти.
25. Шляхи оптимізації соціального супроводу дітей із багатодітних сімей
26. Шляхи оптимізації соціального супроводу дітей із неповних сімей.
27. Шляхи оптимізації соціального супроводу дітей із малозабезпечених сімей
28. Шляхи вдосконалення соціального супроводу дітей, які постраждали від стихійного (технологічного) лиха.
29. Шляхи вдосконалення соціального супроводу молоді з обмеженими функціональними можливостями.
30. Можливості розширення та вдосконалення ресурсного забезпечення соціального супроводу клієнта.

8. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ТА ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Термін «соціальний супровід» в Україні вперше був запроваджено у:

а) 2000році;

б) 1998році;

в) 1990 році.

2.Соціальний супровід це …

а) комплексна соціальна послуга;

б) соціальна допомога;

в) соціальна підтримка;

г) усі вірні.

3. Метою ведення випадку є (оберіть найбільш правильну відповідь):

а) сприяння подоланню чи мінімізації складних життєвих обставин клієнта в найбільш оптимальний спосіб організації надання йому послуг шляхом взаємодії з ним та його найближчим оточенням;

б) сприяння подоланню чи мінімізації складних життєвих обставин клієнта в найбільш оптимальний спосіб організації надання йому послуг шляхом залучення необхідних спеціалістів та координації їх дій у відповідності до потреб клієнта та ресурсів громади;

в) сприяння подоланню чи мінімізації складних життєвих обставин клієнта в найбільш оптимальний спосіб організації надання йому послуг шляхом: взаємодії з ним та його найближчим оточенням, залучення необхідних спеціалістів та координації їх дій у відповідності до потреб клієнта та ресурсів громади.

4. Визначте етап ведення випадку, коли вивчаються очікування клієнта, їх розуміння проблеми, сімейна динаміка, прогнозуються можливі труднощі супроводу клієнта. Використовуються методи інтерв'ю, спостереження, вивчення історії сім'ї клієнта, медичних документів тощо:

а) збір інформації;

б) планування випадку, визначення його мети, часових меж, необхідних дій та заходів;

в) ведення випадку (здійснення дій, процедур та заходів);

г) підбиття підсумків роботи.

5. Визначте етап ведення випадку, коли визначається, хто буде виконувати головну роль у веденні випадку, з ким ще потрібно проконсультуватися. Соціальний працівник погоджує дії сторін.

а) збір інформації;

б) планування випадку, визначення його мети, часових меж, необхідних дій та заходів;

в) ведення випадку (здійснення дій, процедур та заходів);

г) підбиття підсумків роботи.

6. Визначте етап ведення випадку, коли соціальний працівник ініціює і стимулює діяльність, ліквідує перешкоди її здійснення, організовує транспорт, розробляє графік зустрічей, дає клієнту інформацію про інші інституції, що надають необхідні послуги.

а) збір інформації;

б) планування випадку, визначення його мети, часових меж, необхідних дій та заходів;

в) ведення випадку (здійснення дій, процедур та заходів);

г) підбиття підсумків роботи.

7. Особа, яка отримує допомогу від соціального працівника:

а) клієнт;

б) пацієнт;

в) замовник.

8. Вразливий клієнт це:

а) це стан незахищеності, зумовлений наявністю постійних факторів ризику чи появою нових, які порушують баланс і негативно впливають на стан задоволення потреб;

б) це особа/група осіб стан якої/яких вказує на наявність певних ризиків та на граничний стан задоволення її/їх потреб проте вона/вони має/мають достатній резерв позитивних ресурсів, він/вони може/можуть долати труднощі, однак їй/їм потрібна підтримка, допомога у виборі стратегії подолання проблеми.

в) це, індивід, який не в змозі самостійно подолати свої проблеми і потрібує комплексної допомоги.

9. Соціальні послуги це... (оберіть найбільш правильну відповідь):

а) комплекс дій державних і громадських організацій, спрямованих на забезпечення та покращення умов життєдіяльності сім'ї;

б) комплекс заходів, спрямованих на відновлення порушених чи втрачених індивідом чи сім'єю суспільних зв'язків;

в) матеріальна допомога різним типам сімей;

г) емоційна підтримка різних типів сімей.

10. Соціальні послуги залежно від спрямування та змісту поділяються на:

а) послуги соціальної профілактики, послуги соціальної підтримки, послуги соціального обслуговування;

б) базові, комплексні, спеціалізовані,технічні, екстрені;

в) постійні, тимчасові, разові.

11. Соціальні послуги залежно від способу надання поділяються на:

а) послуги соціальної профілактики, послуги соціальної підтримки, послуги соціального обслуговування;

б) базові, комплексні, спеціалізовані,технічні, екстрені;

в) постійні, тимчасові, разові.

12. За ступенем впливу складних життєвих обставин на стан клієнта та задоволеність його потреб, відповідно до складності виявлених проблем, вирізняють:

а) 3 типи випадку;

б) 4 типи випадку;

в) 5 типи випадку.

13.Планування роботи з випадком – це…

а) результат комплексної оцінки;

б) план по втручанню в проблему клієнта для досягнення певного результату;

в) усі відповіді вірні.

14. *Факторами, що сприяють швидшому відновленню дитини (індивідуальний рівень), можна вважати…*

а) відсутність функціональних обмежень; жіноча стать у віці статевої зрілості і чоловіча у більш старшому віці;

б) високий соціальний статус; здоровий спосіб життя;

в) прив'язаність; вміння створити для дитини розвиваюче середовище; доступ до ресурсів громади.

15. *До факторів, що допомагають батькам сприяти відновленню дитини (груповий рівень), належать…*

а) жіноча стать у віці статевої зрілості і чоловіча у більш старшому віці; відсутність втрат, сформованість прив'язаностей у ранньому віці; відсутність втрат, сформованість прив'язаностей у ранньому віці;

б) відсутність посттравматичного синдрому внаслідок насильства;

в) батьківська компетентність; позитивний досвід дитинства у батьків.

16. *У теорії відновлення особлива увага приділяється необхідності створення…*

а) мережі підтримки дитини та її сім'ї в громаді;

б) мережі соціальних контактів сім'ї;

в) усі вірні.

17. *Все те, що допомагає клієнту справитися із проблемами, подолати складну життєву обставину (оберіть більш правильну відповідь):*

а) сильна сторона клієнта;

б) позитивний потенціал клієнта-дитини та її сім'ї;

в) оцінка сильних сторін і здатностей членів сім'ї.

18. Процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо стану клієнта з метою визначення видів та обсягів послуг, необхідних для подолання складних життєвих обставин це:

а) оцінка потреб;

б) оцінка потреб клієнта;

в) оцінка потреб дитини і сім'ї.

19. Дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних розвитку дитини, батьківського потенціалу щодо задоволення її потреб, стану соціального середовища сім'ї з певними стандартами з метою визначення оптимальної стратегії втручання та необхідних послуг дитині та сім'ї для подолання складних життєвих обставин це:

а) оцінка потреб;

б) оцінка потреб клієнта;

в) оцінка потреб дитини і сім'ї.

20. Оцінка як інструмент надання соціальних послуг допомагає визначити:

а) потреби клієнта та його здатність їх задовольняти;

б) складні життєві обставини, які клієнт не може подолати самостійно;

в) межі втручання соціальних працівників;

г) перелік необхідних послуг;

д) коло спеціалістів для соціального супроводу клієнта;

е) усі відповіді вірні.

21. Принципами оцінки потреб є:

а) комплексність, недискримінація та верховенство інтересів клієнта;

б) повага до індивідуальності клієнта та його культурних особливостей, опора на сильні сторони клієнта;

в) мінімум втручання й активізація клієнта у подоланні складних життєвих обставин та міжвідомче і мультидисциплінарне партнерство;

г) усі відповіді вірні.

22. Оцінку потреб можна розглядати як:

а) інструмент захисту дитини;

б) інструмент для надання якісних послуг дитині та її сім'ї;

в) усі вірні.

23. Оцінку потреб можна розглядати як складову і першооснову ведення випадку. Так чи ні?

а)так;

б) ні.

24. Як інструмент захисту дитини оцінка потреб визначає:

а) чи не потерпає дитина від насилля чи жорстокого поводження;

б) потреби дитини та здатність батьків їх задовольняти;

в) складні життєві обставини, які сім'я не може подолати самостійно.

25. Як інструмент надання соціальних послуг оцінка потреб допомагає визначити:

а) межі втручання соціальних працівників;

б) чи не потерпає дитина від насилля чи жорстокого поводження;

в) чи забезпечені базові потреби дитини для розвитку; чи безпечним є для дитини її місце проживання тощо.

26. Якісно проведена оцінка дає більш повну інформацію для визначення цілей і завдань щодо:

а) зміни поведінки клієнтів;

б) зміни у стосунках клієнта з соціальним оточенням;

в) усі вірні.

27.Оцінка потреб буде неефективною, якщо:

а) висновки робляться на основі недостатньої або дуже загальної інформації;

б) процес оцінки намагаються прискорити;

в) усі вірні.

28. Процес оцінки потреб дитини та її сім'ї здійснення і розгортається…

а) у два етапи;

б) у три етапи;

в) у чотири етапи.

29. Для реалізації посередницьких функцій соціальному працівнику знадобиться…

а) генограма;

б) звіт;

в) карта соціальної мережі.

30. В основу концепції оцінки потреб дитини та її сім'ї покладені…

а) три показника;

б) чотири показника;

в) п'ять показників.

31. Оцінка як інструмент надання соціальних послуг допомагає визначити:

а) потреби клієнта та його здатність їх задовольняти;

б) складні життєві обставини, які клієнт не може подолати самостійно;

в) межі втручання соціальних працівників;

г) перелік необхідних послуг;

д) коло спеціалістів для соціального супроводу клієнта;

е) усі відповіді вірні.

32. Метою оцінки безпеки є:

а) ухвалення рішення щодо необхідності проведення початкової оцінки чи переадресації звернення, в разі загрози життю та здоров'ю клієнта – вжиття негайних дій;

б) отримання під час звернення клієнта або зацікавленої особи, організації, громади інформації про складні життєві обставини;

в) з'ясування та документування основної інформації про клієнта, його проблеми та причини звернення.

33. Завданнями початкової оцінки є:

а) виявити факти, що підтверджують складні життєві обставини;

б) оцінити рівень безпеки клієнта та ризик заподіяння йому шкоди;

в) підтвердити та спростувати наявність складних життєвих обставин;

г) з'ясувати основні причини виникнення складних життєвих обставин та потреби в першочергових послугах;

д) підготовка висновків та рекомендацій до індивідуального плану.

34. Результатом початкової оцінки може бути:

а) складні життєві обставини не підтверджуються; сім'я потребує мінімального втручання, разової послуги;

б) складні життєві обставини підтверджуються;

в) усі відповіді вірні.

35. Етап початкової оцінки триває:

а) 1 день;

б) 7 днів;

в) 30 робочих днів.

36. Метою проведення комплексної оцінки є:

а) ухвалення рішення щодо необхідності глибшого проведення оцінки чи переадресації звернення, в разі загрози життю та здоров'ю клієнта – вжиття негайних дій;

б) постановка соціального діагнозу та визначення переліку соціальних послуг, необхідних клієнту для подолання складних життєвих обставин.

37. Комплексна оцінка проводиться на наступному етапі ведення випадку:

а) звернення, виявлення клієнта;

б) візиту в сім'ю;

в) соціального супроводу;
г) планування соціальних послуг;
д) виконання індивідуального плану роботи з випадком.

38. Для оцінки потреб клієнтів з числа дорослих виділяють:

а) початкову оцінку;
б) комплексну оцінку;
в) загальну оцінку соціального стану.

39. Для оцінки потреб дитини та її сім'ї виділяють:

а) загальну оцінку соціального стану родини;
б) оцінку безпеки;
в) початкову оцінку;
г) комплексну оцінку;
д) базову оцінку.

40. *За міжнародною практикою максимальний термін комплексної оцінки становить:*

а) 1 день;
б) 7 днів;
в) 30 робочих днів.

41.Предметом комплексної оцінки є:

а) склад сім'ї клієнта і її демографічні характеристики;
б) основні події або кризи з історії сім'ї (розлучення, безробіття тощо);
в) усі вірні.

42. Після збору інформації, отриманої від різних джерел, проводиться аналіз сильних і слабких сторін клієнта. Так чи ні?

а) так;
б) ні.

43.Оцінка потреб є основою технології ведення справи клієнта. Так чи ні?

а) так;
б) ні

44. Соціальний працівник, який здійснює оцінку потреб клієнта – дитини та її сім'ї, має володіти комплексом відповідних знань, умінь і навичок, серед яких особливо важливі ті, що стосуються оцінки безпечності середовища перебування дитини. Так чи ні?

а) так;
б) ні.

45. Соціальний працівник, який здійснює оцінку потреб клієнта – дитини та її сім'ї, має володіти комплексом відповідних знань, умінь і навичок, серед яких особливо важливі ті, що стосуються

оптимального завершення оцінки й вірної інтерпретації її результатів. Так чи ні?

а) так;

б) ні.

46. Візит соціального працівника у сім'ю клієнта як складова соціальної роботи дозволяє:

а) встановити позитивний контакт (взаєморозуміння) із сім'єю клієнта для забезпечення подальших конструктивних взаємостосунків;

б) примусити клієнта повністю прийняти висунуті йому вимоги від соціального працівника.

47.Завданнями першого візиту в сім'ю клієнта є:

а) зняти почуття страху та напруження в сім'ї клієнта;

б) встановити позитивний, доброзичливий контакт із сім'єю клієнта;

в) визначити, якої допомоги потребує сім'я;

г) усі відповіді вірні.

48. Для ефективної роботи з сім'єю клієнта фахівцю із соціальної роботи необхідно володіти навичками:

а) ведення вербального та невербального діалогу;

б) владного подолання опору.

49. Основними уміннями ефективної вербальної комунікації є:

а) активне слухання та переконливе висловлювання;

б) неуважність до висловлювань клієнта.

50.Опір – це:

а) природна людська реакція на загрозу або небезпеку;

б)спосіб відчужуватися від інших, щоб не отримати шкоди.

51.Подолання первинного дискомфорту при першому контакті з клієнтом:

а) почуття легкості та комфорту в спілкуванні;

б) початкова готовність продовжувати діалог з іншою людиною – це складові опору;

в) взаєморозуміння;

г) візиту у сім'ю клієнта.

52.Виявлення клієнтів, які перебувають у складних життєвих обставинах, відбувається за рахунок дій:

а) ЦССДМ;

б) служб у справах дітей;

в) органів виконавчої влади;

г) закладів охорони здоров'я;

д) закладів освіти.

53. Основне завдання фахівця із соціальної роботи при першій зустрічі:

а) не звинувачувати сім'ю в негативних проявах і недбалому ставленні до дітей;

б) не залякувати вилученням дітей;

в) не обіцяти якнайшвидшого вирішення проблем;

г) всі відповіді вірні.

54.Професійно складений і відпрацьований план соціального супроводу виконує такі завдання:

а) забезпечує індивідуальний підхід до кожного клієнта;

б) будує діяльність, спрямовану на розвиток сильних сторін клієнта;

в) розподіляє зони відповідальності між соціальним працівником і клієнтом;

г) поетапно визначає шляхи досягнення визначених цілей подолання складних життєвих обставин;

д) фіксує досягнення та труднощі, на які варто звернути увагу і докласти більше зусиль на наступному етапі роботи;

е) усі відповіді вірні.

55. Професійно складений і відпрацьований план соціального супроводу виконує такі завдання:

а) забезпечує індивідуальний підхід до кожного клієнта;

б) будує діяльність, спрямовану на розвиток сильних сторін клієнта;

в) розподіляє зони відповідальності між соціальним працівником і клієнтом;

г) поетапно визначає шляхи досягнення визначених цілей подолання складних життєвих обставин;

д) фіксує досягнення та труднощі, на які варто звернути увагу і докласти більше зусиль на наступному етапі роботи;

е) усі відповіді вірні.

56.Кроками ефективного планування є наступні дії:

а)визначення існуючої проблеми, залучення клієнта до плідного партнерства, оцінка природи даної проблеми, формулювання цілей та завдань, визначення дій, необхідних для досягнення поставлених цілей і вирішення завдань, аналіз випадку і оцінка успішності;

б) плідне партнерство з клієнтом, оцінка природи складних життєвих обставин, аналіз випадку і оцінка успішності дій для досягнення бажаного результату

57. Продуктивній роботі мультидисциплінарної команди у процесі планування сприятиме:

а) наявність спільної мети та чітко сформульованих цілей та розподілених ролей, виконання яких призводить до очікуваних результатів протягом певного часу;

б) амбівалентна участь кожного члена команди в досягненні мети;

прямолінійність, тиск членів команди.

58. План роботи з клієнтом:

а) це документ, що відображає стратегію, логіку, зміст та процедуру надання послуг із метою подолання складних життєвих обставин, в яких перебуває клієнт, і спрямований на забезпечення його потреб;

б) визначає мету, завдання, види, обсяги послуг, відповідальних за їх надання, терміни та очікувані результати;

в) усі відповіді вірні.

59. Ефективність допомоги клієнту-дитині та її сім'ї, котрі опинилися у складних життєвих обставинах, залежить від комплексності й інтегрованості зусиль різних державних і неурядових організацій, котрі володіють різноманітними ресурсами. Так чи ні?

а) так;

б) ні.

60. Загальними твердженнями щодо міжвідомчої співпраці під час оцінки потреб клієнта можуть бути:

а) взаємний обмін наявною інформацією є основою для співпраці;

б) надзвичайно важлива умова успішної співпраці – довіра;

в) усі вірні.

61. Основними суб'єктами виявлення немовлят та дітей раннього віку, які мають ознаки складних життєвих обставин, є:

а) працівники системи охорони здоров'я та інспектори системи соціального захисту;

б) навчальні заклади, які здійснюють первинну профілактичну роботу з дітьми та їх батьками;

в) усі вірні.

62.Основними суб'єктами виявлення дітей дошкільного та шкільного віку, які мають ознаки складних життєвих обставин, є:

а) працівники системи охорони здоров'я та інспектори системи соціального захисту;

б) навчальні заклади, які здійснюють первинну профілактичну роботу з дітьми та їх батьками;

в) усі вірні.

63. Координацію дій по виконанню плану соціального супроводу здійснює…

а) директор ЦССДСМ;

б) соціальний працівник;

в) усі вірні.

64. На етапі початкової оцінки соціальний працівник може надавати клієнту…

а) соціально-педагогічні послуги;

б) юридичні послуги;

в) усі вірні.

65. На етапі комплексної оцінки обсяг соціальних послуг зменшується. Так чи ні?

а) так;

б) ні

66. *Якщо дитина стала сиротою або реалізація плану соціального супроводу не принесла очікуваних результатів і для забезпечення найкращих інтересів дитини прийнято рішення про її вилучення з сім'ї, необхідно розробляти…*

а) індивідуальний план соціального супроводу дитини та сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах;

б) індивідуальний план соціального захисту дитини;

в) індивідуальний план адаптації до самостійного життя (для випускника інтернатного закладу).

67. Формами соціальної роботи для соціального супроводу є:

а) індивідуальна робота;

б) соціальне навчання та консультування;

в) соціально-психолого-педагогічна та юридична підтримка.

68. У міжнародній практиці розрізняють:

а) один тип індивідуального плану роботи з дитиною;

б) два типи індивідуальних планів роботи з дитиною;

в) три типи індивідуальних планів роботи з дитиною.

69. Індивідуальний план соціального супроводу належить до:

а) індивідуального плану розвитку;

б) індивідуального плану підтримки;

в) усі вірні.

70. Індивідуальний освітній план готується:

а) протягом 14 днів після влаштування дитини в сім'ю;

б) протягом 20 днів після влаштування дитини в сім'ю;

в) протягом 30 днів після влаштування дитини в сім'ю.

71. Індивідуальний план охорони здоров'я має бути обов'язковою частиною:

а) індивідуального плану розвитку;

б) індивідуального плану підтримки;

в) індивідуального плану опіки

72.Найкращий метод вивчення дітей до п'яти років є:

а) гра-інтерв'ю;

б) короткотривале інтерв'ю;

в) спостереження.

73. Короткотривале інтерв'ю триває до:

а) до 15 хвилин;

б) до 30 хвилин;

в) до 60 хвилин.

74. Методичним інструментарієм для роботи з дітьми підліткового віку є:

а) анкета;

б) тест;

в) сімейний фотоальбом.

75. Співпраця й партнерство у ході оцінки потреб означає завжди погоджуватися з дитиною, батьками чи іншими дорослими членами сім'ї або за будь-яких обставин шукати вихід, прийнятний для них. Так чи ні?

а) так;

б) ні.

76. Тривалість розмови з клієнтом, її характер залежать:

а) від стану (наприклад, період кризи);

б) налаштованості клієнта до взаємодії із соціальним працівником;

в) усі вірні.

77. Середня тривалість соціального супроводу випускників інтернатних закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування може становити:

а) три-шість місяців;

б) шість-дев'ять місяців;

в) дев'ять-дванадцять місяців.

78. Виявлення сімей з дітьми, які потребують підтримки – це…

а) певний процес, що охоплює як повсякденну роботу спеціалістів соціальної сфери, представників громадськості відповідно до своїх функціональних обов'язків, так і спеціальні заходи, під час яких виявляються особи, сім'ї, діти, котрі мають ознаки таких, які перебувають у складних життєвих обставинах; інформування про таких громадян

центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та встановлення контакту з ними з метою визначення потреби в послугах;

б) ідентифікація фахівцями, які працюють з сім'ями із дітьми на етапі вразливості (виникнення проблеми, яка може погіршити рівень задоволення потреб дитини); інформування батьків, дитини про наявні в громаді послуги, державні виплати та допомоги; мотивування їх до співпраці зі спеціалістами, консультування та сприяння їхній доступності до підтримуючих послуг;

в) усі вірні.

79. З метою раннього виявлення жорстокого поводження з дитиною, фахівець має застосувати такі методи збору інформації:

а) огляд дитини та безпосереднє спостереження за поведінкою дитини, членів родини (піклувальників, вихователів тощо), огляд житла або умов перебування дитини та бесіда з дитиною;

б) опитування батьків, піклувальників, вихователів, родичів, сусідів та дослідження історії життя дитини, документації, інших джерел інформації.

в) усі вірні.

80. Метою проведення оцінки безпеки клієнта-дитини:

а) ретельне та своєчасне виявлення дітей, які знаходяться в «небезпеці»;

б) розробка плану соціального супроводу;

в) вилучення дитини із сім'ї.

81. Найбільш важкими для випускників інтернатних закладів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування є перші два-чотири місяці. Так чи ні?

а) так;

б) ні.

82. Спрямована на відновлення у неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі якостей, необхідних для нормальної життєдіяльності в суспільстві, засвоєння відповідних цінностей і соціальних ролей, набуття потрібних навичок:

а) ресоціалізація;

б) соціальна адаптація;

в) компенсація.

83. Пристосування молоді, яка перебуває у конфлікті з законом до нового соціального середовища не на основі утрачених цінностей, властивостей і навичок, а завдяки формуванню нових, яких із різних причин у людини до цього часу не було:

а) ресоціалізація;

б) соціальна адаптація;

в) компенсація.

84. *Соціальна робота з дітьми та молоддю, які порушили закон, складається із:*

а) соціально-реабілітаційної та профілактичної роботи безпосередньо в місцях позбавлення волі (виховних чи виправних колоніях тощо);

б) роботи на волі, після звільнення – ресоціалізації та соціальної адаптації з подальшою інтеграцією в суспільство;

в) усі відповіді вірні.

85. Технологія соціальної роботи з дітьми та молоддю, які повернулися з місць позбавлення волі, *за рядом складових може дещо відрізнятися від роботи з іншими категоріями клієнтів. Так чи ні?*

а) так;

б) ні.

86. Система наглядових та соціально-виховних заходів, що застосовуються за рішенням суду та відповідно до закону до засуджених, виконання певних видів кримінальних покарань, не пов'язаних з позбавленням волі, та забезпечення суду інформацією, що характеризує обвинуваченого називають…

а) пробацією;

б) пробаційні програми психокорекційного змісту;

в) усі відповіді вірні.

87. Фактори ризику та захисні фактори, які потрібно враховувати при наданні соціальних послуг неповнолітнім, які вчинили правопорушення:

а) сім'я, рівень батьківського потенціалу та вік неповнолітньої дитини, стан здоров'я, особливості розвитку, етнічна, культурна та релігійна приналежність, ступінь прихильності до батьків або осіб, що їх замінюють, особистісні характеристики;

б) життєвий досвід дитини та кількість попередніх засуджень і рівень криміногенності сім'ї;

в) школа, однолітки та друзі, громада;

г) усі вірні.

88. Порядок організації та здійснення соціального супроводу клієнта можна умовно об'єднати …

а) в 6 етапи;

б) в 3 етапи;

в) в 4 етапи.

89. Спрямовані на виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих

обставинах, організацію індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технологічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб це…..

а) соціально-медичні послуги;

б) соціально-психологічні послуги;

в) соціально-педагогічні послуги.

90. Методами соціальної роботи називають:

а) сукупність прийомів і способів, які використовуються для стимулювання і розвитку потенційних можливостей особистості, конструктивної діяльності щодо зміни несприятливої життєвої ситуації чи розв'язання проблем клієнтів та досягнення різноманітних проблем;

б) спосіб організації діяльності соціального працівника з клієнтом/сім'єю, що опинилися у складних життєвих обставинах.

91. Діагностичний рівень передбачає:

а) розробку різних програм із формування життєвих навичок, педагогічної освіти батьків;

б) систему заходів, що мають на меті швидке і по можливості повне відновлення повноцінного функціонування клієнта/сім'ї;

в) збір інформації, її аналіз, «постановку соціального діагнозу».

92. На індивідуальному підрівні реабілітаційної роботи з клієнтами використовують методи:

а) консультування;

б) консультування по телефону;

в) лист-звернення;

г) усі відповіді вірні.

93.Застосування методів групового підрівня допомагає:

а) виявляти проблеми, сприяти їх розв'язанню, розвивати комунікативні навички клієнта;

б) активізувати зусилля людей щодо подолання складних життєвих обставин, виявити конструктивних лідерів.

94. Основними формами індивідуальної роботи з клієнтом є:

а) телефонні розмови, візити в сім'ю та ін.;

б) бесіда, дискусія, диспут, проведення тренінгів, робота групи взаємодопомоги та взаємопідтримки та ін.;

в) усі відповіді вірні.

95. Визначити найбільш точні форми допомоги сім'ям, які виховують дітей-інвалідів:

а) соціальний супровід; тренінги; юридична допомога;

б) психологічна допомога; юридична допомога; матеріальна допомога; програми розвитку і творчості; клубна робота; оздоровлення дітей; профорієнтація;

в) клуби; тренінги, семінари; психологічна допомога.

96. Договір про здійснення соціального супроводу має бути підписаний…(дати більш повну відповідь):

а) директором центру;

б) усіма учасниками процесу соціального супроводу;

в) клієнтом.

97. Напрями діяльності фахівців соціономічного типу в закладах освіти:

а) діагностична, проектувально-конструктивна, організаційно перетворювальна, просвітня;

б) комунікативна та дослідницько-узагальнююча;

в) усі відповіді вірні.

98. Система заходів, спрямованих на повернення особи до активного життя та праці, відновлення соціального статусу і формування в особи якостей, установок щодо пристосування до умов нормальної життєдіяльності шляхом правового і матеріального захисту її існування, підготовки до самообслуговування з формуванням здатності до пересування і спілкування, повсякденних життєвих потреб тощо це:

а) соціальна допомога;

б) соціальна підтримка;

в) соціальний патронаж.

99. Системна діяльність практичного психолога та корекційного педагога, спрямована на створення комплексної системи клініко-психологічних, психолого-педагогічних і психотерапевтичних умов, що сприяють засвоєнню знань, умінь і навичок, успішній адаптації, реабілітації, особистісному становленню особи, нормалізації сімейних стосунків, її інтеграції в соціум це:

а) психологічна підтримка;

б) психолого-педагогічний супровід;

в) психологічна адаптація.

100. Право на повне державне забезпечення в навчальних закладах мають:

а) діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, віком до вісімнадцяти років;

б) особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, при продовженні навчання до 23 років або до закінчення відповідних навчальних закладів;

в) усі вірні.

Питання до іспиту

1. Розкрийте сутність ведення випадку та соціального супроводу.
2. Визначити мету, принципи ведення випадку.
3. Охарактеризуйте важливість механізмів ефективності ведення випадку. За яких умов можливо забезпечувати кожний окремий механізм.
4. Пояснить сутність будь-якого(за вибором) принципу і наведіть приклад його реалізації під час ведення випадку.
5. Дайте визначення понять «вразливість» та «вразливий клієнт».
6. Назвіть послідовність етапів ведення випадку.
7. Дайте визначення терміну «соціальні послуги». Розкрийте класифікацію соціальних послуг.
8. Які є типи ведення випадку? За якими критеріями класифікуються типи ведення видатку?
9. Назвіть загальні закономірності розвитку особистості.
10. Охарактеризуйте теорію відновлення.
11. Від чого залежить здатність дитини до відновлення?
12. Назвіть фактори різних рівнів, які сприяють відновленню життєвих сил дитини.
13. Розкрийте сутність оцінки сильних сторін особистості.
14. Що таке оцінка потреб? Дайте визначення даного терміну з позиції чинного законодавства України.
15. У чому полягає значення оцінки потреб для розвитку надання соціальних послуг?
16. Розкрийте значення кожного індикатора показників моделі оцінки потреб дитини та її сім'ї .
17. Назвіть етапи оцінки потреб.
18. Визначити мету і завдання початкової та комплексної оцінки.
19. Назвати основні етапи технологічного алгоритму соціального супроводу. Визначити завдання кожного із етапів.
20. Описати сценарій проведення першої бесіди з клієнтом.
21. В чому полягає сутність процесу планування соціального супроводу. Перелічити послідовність дій ефективного планування.
22. Охарактеризувати сутність планування соціальної допомоги за системою критеріїв «важливо–терміново».

23. Визначити основні форми соціальної роботи, на яких базується соціальний супровід.

24. Дати визначення терміну «жорстоке поводження з дитиною».

25. Назвіть особливості та види насильства.

26. Дайте соціально-педагогічну характеристику дітям-жертвам сімейного насилля.

27. Охарактеризуйте нормативно-правові акти України з питань попередження насильства в сім'ї.

28. Доведіть важливість раннього виявлення дітей із сімей які потребують підтримки.

29. Як здійснюється допомога дітям, які зазнали жорстокого поводження, насильства?

30. Визначити цілі проведення оцінки безпеки.

31. Розкрити сутність процесу ресоціалізації молодих людей, які звільнилися з місць позбавлення волі.

32. Охарактеризувати етапи соціальної адаптації неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі.

33. Назвати категорії неповнолітніх та молоді, які повернулися з місць позбавлення волі і перебувають під соціальним супроводом.

34. Який мінімальний перелік соціальних послуг, принципи та вимоги їх надання?

35. Розкрити етапи алгоритму соціально-реабілітаційної роботи з неповнолітніми та молоддю, які повернулися з місць позбавлення волі.

36. Розкрити специфіку організації підготовчого етапу соціального супроводу неповнолітніх та молоді, які повертаються з місць позбавлення волі.

37. Назвіть соціальні проблеми неповнолітніх, які вчинили правопорушення та заходи, що можуть допомогти їм.

38. Охарактеризувати фактори ризику та захисні фактори, які потрібно враховувати при наданні соціальних послуг неповнолітнім, що вчинили правопорушення.

39. Визначити основні форми і методи роботи з неповнолітніми, які вчинили правопорушення.

40. Розкрийте етапи соціального супроводу неповнолітніх, які вчинили правопорушення.

41. Що називають пробацією?

42. Розкрити специфічні особливості становлення і формування особистості дитини-вихованця в інтернатних закладах.

43. Дати визначення терміна «особа із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування».

44. Визначити основні завдання психологічної корекції стану клієнта, що здійснюється у процесі соціального супроводу.

45. Охарактеризувати критерії припинення соціального супроводу випускників інтернатних закладів.

46. Коучинг як процес інтервенції і метод консультування.

47. Дайте визначення термінам «соціальний супровід», «соціалізація», «соціально-педагогічні послуги» відповідно до нормативної бази.

48. Назвіть завдання соціальної роботи та напрями діяльності фахівця соціономічної сфери з учнями (студентами) у навчальному закладі.

49. Розкрийте зміст діяльності щодо захисту прав та соціального супроводу у навчальних закладах.

50. Визначте особливості робота з незахищеними категоріями учнів (студентів), які можуть бути незахищеними.

9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1) за джерелом інформації:

- словесні: пояснення, розповідь, бесіда;
- наочні: спостереження, ілюстрація, демонстрація;
- практичні: вправи;

2) за логікою передачі і сприймання навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні;

3) за ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі;

4) за ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів з навчально-методичного літературою, науковою літературою, періодичними виданнями, нормативно-правовими актами в галузі охорони сім'ї, материнства та дитинства.

II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: дискусії, створення проблемних ситуацій.

10. МЕТОД ОЦІНЮВАННЯ

Оцінюються навчальні досягнення студентів за допомогою таких видів контролю: поточний контроль (оцінка за участь у практичних заняттях, оцінка за виконання самостійних завдань); модульний контроль; підсумковий контроль (іспит).

10.1. Розподіл балів, які отримують студенти за І-ІІ модулі

Поточне тестування та самостійна робота								Підсумковий іспит	Сума
Модуль І								Модуль ІІ	
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2					20	20	100
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8			
8	8	6	10	6	8	8	6			

Рейтингові бали за видами роботи

Вид діяльності	Коефіцієнт (Вартість виду)	Кількість робіт	Результат
Практичні заняття (виступи)	1	9	9
Практичні заняття (відвідування)	1	9	9
Самостійні завдання	2	21	42
ІНДЗ	20	1	20
іспит	20	1	20
			100

Самостійні завдання оцінюються у 2 бали.

Кількість балів за виконання самостійних завдань залежить від дотримання таких вимог:

-своєчасність виконання навчальних завдань – 0,5балів;

-повний обсяг їх виконання – 0,5балів;

-якість виконання навчальних завдань – 0,5балів;

-самостійність виконання – 0,5балів.

Максимальна кількість балів, набрана студентом за виконання Індивідуально навчально-дослідницьке завдання – 20 балів, з яких:

18-20 балів – наявні усі структурні елементи роботи; студент у повному обсязі виконав дослідне завдання; володіє знаннями, використовує і дає критичну оцінку широкого колу наукових джерел (не менш 10); здійснює самостійний аналіз опрацьованого матеріалу; використовує сучасні теорії та методи наукових досліджень; узагальнює висновки із заданої проблематики ІНДЗ; повністю дотримав вимог щодо оформлення ІНДЗ;

15-17 балів – наявні усі структурні елементи роботи; студент у достатній мірі володіє знаннями із заданої проблематики, проте узагальнює лише окремі факти і формулює не складні висновки; дотримав вимог оформлення ІНДЗ;

11-14 балів – наявні усі структурні елементи роботи; студент в цілому послідовно і логічно розкрив дослідне завдання, дає загальну характеристику питанню, яке досліджував, подає загальновідомий матеріал (робота містить не достатньо елементів наукового дослідження); аналіз і висновки поверхневі; у цілому дотримав вимог оформлення ІНДЗ;

10 і менше балів – наявні не всі елементи роботи; студент частково розкрив зміст навчально-дослідного завдання; робота не містить елементів наукового дослідження; відсутні аналіз і висновки; недотримані вимог оформлення ІНДЗ;

0 балів – студент не виконав індивідуальне навчально-дослідне завдання.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	**A**	відмінно	зараховано
82-89	**B**	добре	
74-81	**C**		
64-73	**D**	задовільно	
60-63	**E**		
35-59	**FX**	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	**F**	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. А. Кочубей, Н. Умарова, при участии Л. Волынец, Д. Касьянова Визит в семью или Практика работы с семьями. Научно-методическое пособие. Часть 1. –Донецк: ООО «ПД Донеччина», 2013. – 128с.

2. Виявлення, попередження і розгляд випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми. Методичні матеріали для працівників освіти. Авт.- упор.: Буров С, Дубініна І., Онишко Ю., Смислова Л., Ясиновська М. – К.: Видавничий дім «КАЛИТА», 2007. – 36 с.

3. Звєрєва І.Д., Безпалько О.В., Харченко С.Я. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / [заг. ред. І.Д. Звєрєвої, Г.М. Лактіонової]. – К.: Наук. світ, 2003. – 117 с.

4. Звєрєва І.Д., Кияниця З.П., Кузьминский В.О., Петрочко Ж.В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб.: у 2-х част. –К.: Задруга, 2011. – Част. І. – 224с.

5. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / Авт.-упоряд.: О.В. Безпалько, З.П. Кияниця та ін. / За заг. ред. І.Д. Звєрєва, Ж.В. Петрочко. – К.: Наук. світ, 2007. – 528 с.

6. Капська А.Й., Пєша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Навч. посіб. –К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232с.

7. Комплексна допомога бездоглядним та безпритульним дітям: метод. посіб. / Авт. Безпалько О.В., Гурковська Л.П., Журавель Т.В. та ін. / За ред. Звєрєвої І.Д., Петрочко Ж.В. –К.:Видавничий дів «КАЛИНА»,2010. – 376с.

8. Наказ Міністерства соціальної політики, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/834/945/577 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення».

9. Підготовка учнів інтернатних закладів до життєдіяльності у відкритому суспільстві : навч.-метод. посібник / [Л.В. Канішевська, Л.В. Кузьменко, С.О. Свириденко та ін.]. – Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. – 336 с.

10. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)».

11. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах: Методичний посібник./І.Д. Звєрєва та ін. – К.: Держслужба, 2006. – 104с.

12. Соціально-педагогічна та соціальна робота з різними категоріями клієнтів : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н.П. Краснова, Л.П. Харченко, В.М. Пігіда, Я.І. Юрків ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2010. – 408 с.

13. Створення та соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу: Навч. – метод. Комплекс / за аг. ред.. Г.М. Лактіонової, Ж.В. Петрочко. – К.: науковий світ, 2006. – 270 с.

14. Технології роботи з різними категоріями клієнтів центрів соціальних служб для молоді: Методичний посібник / [С.В. Толстоухова, О.О. Яременко, О.В. Вакуленко та ін.]. – К.: ДЦССМ, Державний ін.-т проблем сім'ї та молоді, 2003. – 88 с.

15. Технології створення та функціонування прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу. Збірник методичних матеріалів / [авт. кол. Г.М. Бевз, А.Й. Капська, Н.М. Комарова та ін.]. – К.: Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2003. – 188 с.

16. Тюптя Л.Т. Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. – 2-ге вид. перероб. і доп. / Л.Т. Тюптя, І.Б. Іванова. – К.: Знання, 2008. – 574 с.

17. Матеріали тренінгу, який відбувся у рамках проекту «Реформи соціальних послуг: розвиток потенціалу фахівців для підвищення якості соціальних послуг для вразливих сімей та дітей». Режим доступу: http://www.imzo.gov.ua.

18. Методичні рекомендації щодо захисту прав та соціального супроводу учнів (студентів) у закладах освіти від 08.08.2016 № 2.1/10-1891// Міністерство освіти і науки. Інститут модернізації змісту освіти. Режим доступу: http://www.imzo.gov.ua.

Додаткова

1. Ведение случая / [под редакцией Н.С. Григорьевой]. М.: МВШСЭН, 1997. – 156 с.

2. Впровадження програми надання соціальних послуг сім'ям з дітьми раннього та дошкільного віку, які опинилися у складних життєвих обставинах: методичні рекомендації [Текст] / Бабій Н.І., Гейко Т.М., Дубініна І.М., Комарова Н.М., Мозгова С.В., Ніколаєнко Л.О., Пєша І.В. – К.: Р. К. Майстер-принт», 2008 – 196 с.

3. Впровадження програми надання соціальних послуг сім'ям з дітьми раннього та дошкільного віку, які опинилися у складних

життєвих обставинах: методичні рекомендації [Текст] / Бабій Н.І., Гейко Т.М., Дубініна І.М., Комарова Н.М., Мозгова С.В., Ніколаєнко Л.О., Пєша І.В. – К.: Р. К. Майстер-принт», 2008 – 196 с.

4. Вчимося жити самостійно: Навч.-метод. посіб. для роботи з учнями випускних класів інтернатних закладів / Ж.В. Петрочко, О.В. Безпалько, О.М. Денисюк та ін. – К.: Державний інститут проблем сім'ї та молоді, 2002. – 203 с.

5. Деінституалізація та трансформація послуг для дітей. – К.: Видавничий дім «Калита», 2009. – 194 с.

6. Завадська Л.М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навчальний посібник для ВНЗ. – К. Видавничий дім «Слово», 2008. – 240 с.

7. Законодавство, яке тебе захищає: Випускнику школи-інтернату для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування / Л.С. Волинець, Т.В. Говорун, І.В. Пєша та ін. – К.: УІСД, 2000. – 78 с.

8. Запобігання насильству в сім'ї у діяльності фахівців соціальної сфери: навчально-методичний посібник / Авт. кол.: Бондаровська В.М., Бордіян Я.І., Булах Л.В., Журавель Т.В. та ін. / За заг. ред. Бондаровська В.М., Журавель Т.В., Пилипас Ю.В. – К.: ТОВ «Видавничий дім «КАЛИТА». –2014. – 282 с

9. Зберегти сім'ю, соціальна робота з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах / [автори-упорядники: Мороз О.М., Постолюк Г.І., Семигіна Т.В., Шепіленко О.С.]. – К.: ЕКМО, 2008. – 160 с

10. Кепвелл Є., Баттерфос Ф., Фраціско В. Відбір ефективних методів оцінки // «Практика сприяння здоров'ю». – 2000. – 1(4). – С. 307–313.

11. Методичні рекомендації для соціальних працівників щодо соціального супроводу випускників соціальних закладів (зокрема інтернатних закладів) / Т.В. Бондаренко, О.В. Вакуленко, Н.М. Комарова. – К.: Держсоцслужба,2006. – 168 с.

12. Мінімальні стандарти практики вирішення організаційних питань щодо роботи з особами, які вчинили насильство в сім'ї / Дирекція з прав людини Ради Європи, 2004 // Найкращий досвід щодо роботи з особами, які вчинили насильство в сім'ї. – К.: Координатор проектів ОБСЄ в Україні. – С. 51 – 61.

13. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: Метод. посіб. / Авт.-упоряд. Кияниця З.П., Кузьмінський В.О., Петрочко Ж.В. та ін. / За заг. ред. Звєрєвої І.Д. – К.: Держсоцслужба, 2007. – 142 с.

14. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах».

15. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі / Ю. Алімова, О.В. Безпалько, І.Д. Звєрєва та ін. – К.: Видавництво ПП «Март», 2006. – 131 с.

16. Раймус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: Практическое пособие. – СПб.: Питер, 2009. – Т.II. – 256 с.

17. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах [Текст] /За ред. І.Д. Звєрєвої, Ж.В. Петрочко. – К.: Держсоцслужба, 2008. – 300 с.

18. Соціальна робота: технологічний аспект / [за ред. проф. А.Й. Капської]. – К.: ДЦССМ, 2004. – 364 с.

19. Соціальна робота: технологічний аспект: навч. посіб. / за заг. ред. проф. А.Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.

20. Технологии социальной работы: Учеб.пособие для вузов. – [2-е изд.]. – М.: Академический Прект; Трикста, 2009. – 428 с.

21. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи: навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 464 с

12. Інформаційні ресурси

Закони України:

1**.** Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003 р. № 966-IV (із наступними змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/966-15.

2. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21 червня 2001 року N 2558-III (із наступними змінами). – Електронний ресурс].

– Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2558-14.

Постанови Кабінету Міністрів України:

1. Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 р. № 896 (Із наступними змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/ laws/show/896-2013-%D0%BF.

2. Про затвердження Порядку взаємодії суб’єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 р. № 895 (Із наступними змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada. gov.ua/laws/show/895-2013-%D0%BF.

Накази міністерств:

1. Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати: Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р. № 537 (Із наступними змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12.

2. Примірний галузевий стандарт надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах: затверджений наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 29.12.2009 р. № 4569. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.mvk.if.ua/uploads/files/ms10111101.pdf.

3. Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах: Наказ Міністерства соціальної политики України від 09.07.2014 р. № 450 (Із наступними змінами). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada. gov.ua/laws/show/z1076-14.

Додаток А

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної політики України 09.07.2014 № 450

Дата вих._____№_____
_____
_____
_____
_____
(найменування організації/закладу/установи, яка яка направляє повідомлення, поштова та електронна адреси, телефон)

Дата вхід._____№_____
_____
_____
_____
_____
(найменування організації/закладу/установи, яка отримала повідомлення)

ПОВІДОМЛЕННЯ/ІНФОРМАЦІЯ1 про дитину, сім'ю (особу), яка перебуває у складних життєвих обставинах

Зареєстровано в журналі повідомлень:
№ _____

від ____/_____/_____
д м р

Надійшло:
□ усно □ письмово □ по телефону

Про дитину, сім'ю (особу), яка перебуває у складних життєвих обставинах_____
(прізвище сім'ї або прізвище, ім'я, по батькові особи, дитини та її вік)

місце проживання:_____
_____

Зміст повідомлення/інформації про факти, ознаки чи застереження щодо дитини (відмова від дитини), сім'ї (особи) та дата їх виявлення:

1 Може бути додатком до офіційного листа. Форма заповнюється організацією, особою, яка звертається, або документується зі слів інформатора.

Від: _____

(прізвище, ім’я, по батькові особи, яка подає звернення, інша важлива інформація (ким працює або родинний зв’язок тощо)

□ самозвернення, □ від родичів, □ від сусідів/знайомих, □ анонімно, □ від суб’єкта соціальної роботи, □ інше

За результатами _____

(відвідування, обстеження, огляду, рейду, візиту в сім’ю тощо)

Вжиті заходи:

інформація про те, що було зроблено (які дії вчинено) суб’єктом звернення

До повідомлення/інформації додано документи:_____

_____

Усне або телефонне повідомлення/інформацію прийнято:

_____

_____

(прізвище, ім’я, по батькові, посада особи/спеціаліста, яка (який) прийняла(в) усне чи телефонне повідомлення/інформацію)

Дата _____ Час_____

Додаток Б

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної політики України
09.07.2014 № 450

☐ - С2
☐ - О

КАРТКА ОБЛІКУ РОБОТИ З СІМ'ЄЮ (ОСОБОЮ)

_____
(прізвище сім'ї або прізвище, ім'я, по батькові особи)

№_____

Початок роботи із сім'єю (особою) ___ _____ 20_____ р.

Завершення роботи із сім'єю (особою) ___ _____ 20_____ р.

2 С – сім'я; О – особа.

Сім’я (особа) _____
(прізвище сім’ї або прізвище, ім’я, по батькові особи)

місце проживання _____

_____контактний телефон _____

1. Відомості про дітей

№ з/п	Прізвище, ім’я, по батькові	Дата народження	Наявність статусу	Проживає за зазначеною адресою (так/ні), якщо «ні», то зазначити адресу, за якою фактично проживає	Реєстрація за зазначеною адресою (так/ні)	Примітки

2. Відомості про батьків (осіб, які їх замінюють)

№ з/п	Прізвище, ім’я, по батькові	Дата народження	Родинний зв’язок щодо дітей	Місце роботи, посада	Реєстрація за зазначеною адресою (так/ні)	Контакт-ний телефон

3. Відомості про інших осіб, які проживають разом із сім’єю (особою)

№ з/п	Прізвище, ім’я, по батькові	Дата народження	Родинний зв’язок щодо дитини/ дітей	Місце роботи, посада	Реєстрація за зазначеною адресою (так/ні)	Контакт-ний телефон

4. Відомості про інших важливих членів родини, оточення, які проживають окремо від сім'ї (особи)

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Вік	Родинний зв'язок щодо дитини/ дітей	Місце роботи, посада	Місце проживання	Контактний телефон

5. Основні характеристики щодо сім'ї (особи)

Дата внесення інформації	Перелік основних ознак сім'ї (особи) (згідно з додатком «Ознаки сім'ї (особи)»)	Державні виплати та допомоги (згідно з додатком «Державні допомоги»)	Житлові умови (згідно з додатком «Житлові умови»)	Обставини, які необхідно подолати або мінімізувати їх вплив (згідно з додатком «Обставини, які необхідно подолати або мінімізувати їх вплив»)

Додаток «Ознаки сім’ї (особи)»	Додаток «Державні допомоги»	Додаток «Житлові умови»	Додаток «Обставини, які необхідно подолати або мінімізувати їх вплив»
1) одинока мати (батько); 2) діти, розлучені із сім’єю, які не є громадянами України і заявили про намір звернутися до компетентних органів із заявою про визнання біженцем; 3) батьки, у яких діти відібрані без позбавлення батьківських прав; 4) батьки, у яких діти перебувають в інтернатних закладах; 5) сім’я трудових мігрантів; 6) неповнолітні батьки; 7) біженці або сім’я вимушених переселенців; 8) постраждалі від природних, техногенних катастроф; 9) один з батьків (особа) є громадянином іншої держави;	1) державна допомога малозабезпеченим сім’ям; 2) державна допомога сім’ям з дітьми; 3) державна соціальна допомога інвалідам; 4) допомога по безробіттю; 5) пенсія, аліменти чи інші соціальні виплати; 6) пенсія за віком; 7) інше.	Наявність житла: 1) приватний будинок; 2) частина будинку; 3) квартира; 4) орендований будинок; 5) орендована квартира; 6) орендована кімната; 7) кімната в гуртожитку; 8) ліжко-місце в гуртожитку; 9) інше. Стан житла: 10) задовільний; 11) потребує капітального ремонту; 12) в аварійному стані; 13) має водопостачання; 14) має газоелектропостачання; 15) інше.	1) ухиляння батьків від виконання обов’язків з виховання дитини; 2) відібрання у батьків дитини без позбавлення батьківських прав; 3) жорстоке поводження, насильство в сім’ї; 4) спосіб життя, внаслідок якого

10) місцезнаходження одного з батьків невідоме; 11) інваліди та діти-інваліди; 12) сім'я, де є недієздатні особи/недієздатна особа; 13) сім'я усиновлювачів; 14) сім'я (особа) опікунів/піклувальників; 15) батьки, які перебувають у процесі розлучення; 16) засуджені до покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк; 17) особи, які повернулися з місць позбавлення волі; 18) особи, які перебувають у місцях попереднього ув'язнення; 19) особи, які постраждали від насильства в сім'ї; 20) діти, які постраждали від жорстокого поводження та насильства; 21) особи, які постраждали від торгівлі людьми; 22) особа, яка виявила намір		У помешканні проживає: 16) одна сім'я; 17) сім'я з бабусею, дідусем; 18) декілька сімей; 19) інше.	один із членів сім'ї (особа) частково або повністю не має здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте життя та брати участь у суспільному житті; 5) відсутність житла, призначеного та придатного для проживання; 6) інвалідність членів сім'ї/дитини (особи); 7) тривала хвороба членів

відмовитися від новонародженої дитини; 23) особа з числа дітей-сиріт; 24) сім'ї, де батьки зловживають наркотичними засобами і психотропними речовинами; 25) сім'ї, де батьки мають психічні розлади, які не підтверджені офіційно; 26) одинока особа, особа похилого віку, ветеран війни; 27) інше.			сім'ї (особи); 8) відсутність постійного місця роботи у працездатних членів сім'ї (особи); 9) малозабезпеченість; 10) засудження, відбування покарання, взяття під варту одного з членів сім'ї (особи); 11) стихійне лихо; 12) дискримінація особи; 13) інше.

6. Відомості про спеціалістів ЦССДМ, відповідальних за ведення соціальної картки

№ з/п	Роботу розпочато (дата)	Прізвище, ім'я, по батькові	Телефон, електронна адреса	Підпис	Роботу завершено (дата)	Підпис	Примітки

7. Відомості про суб'єктів соціальної роботи, які працюють із сім'єю (особою)

№ з/п	Дата	Організація	Спеціаліст		З якою метою залучався	Надані організацією/спеціалістом додаткові документи (довідки, висновки, рекомендації тощо)	Примітки
			П. І. Б.	Телефон, електронна адреса			

8. Загальний облік соціальної роботи із сім’єю (особою)

№ з/п	Основні етапи: оцінка, обстеження, екстрене втручання, розгляд питань на комісіях, соціальний супровід, перенаправлення тощо	Дата		Облік заходів, дій, видів послуг	Залучені члени сім’ї (особи) (П. І. Б.)	Відповідальний спеціаліст (П. І. Б., посада)	Результат роботи	Примітки
		початок	завершення					

Додаток В1

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
соціальної
політики України
09.07.2014 № 450

АКТ
оцінки потреб
дитини та її сім'ї
(початкова оцінка)

№ повідомлення/інформації_____
від ___ / ___ / _____
д. м. р.
Організація_____
Відповідальний спеціаліст_____
(прізвище, ім'я, по батькові)

Початок _____Завершення _____

1. Загальна інформація про членів сім'ї за місцем проживання (на момент оцінювання)_____

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок щодо дітей	Місце роботи/ навчання, посада	Реєстрація за місцем проживання (так/ні)	Контактний телефон

2. Стан та потреби дитини[3]_____
(П. І. Б. дитини)

2.1. Самопочуття дитини, її зовнішній вигляд	**Ознаки СЖО:** ☐ відсутні ☐ невідомо ☐ наявні
☐ вага, зріст відповідають віку ☐ часто хворіє ☐ інвалідність ☐ хворобливий вигляд ☐ синці, гематоми ☐ опіки ☐ порізи ☐ занедбаний вигляд ☐ одягнена відповідно до сезону ☐ одяг брудний, не відповідає сезону ☐ не дотримується особистої гігієни ☐ педикульоз, висипи на шкірі ☐ має чисту постільну білизну	

3 За наявності ознак жорстокого поводження з дитиною, її занедбаності спеціаліст має негайно повідомити службу у справах дітей.

☐ має медичну картку ☐ проходить профілактичний огляд ☐ перебуває на диспансерному обліку	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	

2.2. Харчування	**Ознаки СЖО:** ☐ відсутні ☐ невідомо ☐ наявні
☐ відповідає віку ☐ нерегулярне ☐ часто буває голодна ☐ отримує гаряче харчування в школі	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	

2.3. Навчання і досягнення	**Ознаки СЖО:** ☐ *відсутні* ☐ *невідомо* ☐ *наявні*
відвідує: ☐ дитячий садок ☐ школу ☐ професійно-технічний навчальний заклад ☐ займається за індивідуальним планом ☐ інше; пропускає уроки без поважних причин: ☐ інколи ☐ регулярно; успішність: ☐ відмінна ☐ добра ☐ задовільна ☐ незадовільна; займається в: ☐ спортивній секції ☐ гуртках ☐ не відвідує гуртки ☐ інше; наявні: ☐ підручники, зошити ☐ іграшки, дитячі книжки	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	

2.4. Емоційний стан	**Ознаки СЖО:** ☐ *відсутні* ☐ *невідомо* ☐ *наявні*
☐ врівноважена, спокійна ☐ активна ☐ радісна ☐ сумна ☐ надмірно збуджена ☐ виявляє агресію ☐ пригнічена ☐ виявляє страх, тривожність ☐ говорить про наміри здійснити суїцид	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	

2.5. Шкідливі звички та ознаки девіантної поведінки	**Ознаки СЖО:** ☐ *відсутні* ☐ *невідомо* ☐ *наявні*
☐ курить ☐ вживає алкоголь ☐ вживає наркотичні чи психотропні речовини ☐ має комп'ютерну, ігрову залежність ☐ конфліктує з однолітками ☐ не ночує вдома без попередження ☐ утікає з дому ☐ бродяжить ☐ б'ється ☐ нищить майно ☐ скоїла злочин	
☐ перебуває на внутрішньошкільному профілактичному обліку ☐ перебуває на обліку кримінальної міліції у справах дітей ☐ перебуває під слідством	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
2.6. Сімейні та соціальні стосунки	**Ознаки СЖО:** ☐ *відсутні* ☐ *невідомо* ☐ *наявні*
☐ любить та поважає обох батьків ☐ довірливі стосунки з дідусями, бабусями ☐ має друзів ☐ негативні стосунки з одним із батьків ☐ негативні стосунки з обома батьками ☐ конфліктує з братами, сестрами ☐ конфліктує у школі, класі ☐ немає друзів	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
2.7. Самообслуговування	**Ознаки СЖО:** ☐ *відсутні* ☐ *невідомо* ☐ *наявні*
☐ вміє одягатися ☐ може самостійно їсти ☐ доглядає за особистими речами ☐ не вміє доглядати за собою (одягатися, митися, їсти) ☐ не доглядає за особистими речами ☐ не вміє приготувати просту їжу	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
2.8. Інша важлива інформація	

3.Стан батьків та їхній потенціал щодо задоволення потреб дитини

3.1. Здоров'я	Мати	Батько	Коментарі:
Здорові	☐	☐	
Мають: інвалідність: вади слуху та зору, опорно-рухового апарату, ураження внутрішніх органів, онкологічні захворювання, психічні захворювання та розумова відсталість, змішані вади (підкреслити); тяжкі хвороби; соціально небезпечні хвороби (ВІЛ/СНІД, туберкульоз, гепатит С); інше _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Стан здоров'я задоволенню потреб дитини: не перешкоджає; невідомо; перешкоджає	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	
3.2. Шкідливі звички	Мати	Батько	Коментарі:
Відсутні	☐	☐	
Вживають: алкоголь; наркотичні засоби і психотропні речовини. Курять. Мають надмірну схильність до: азартних ігор; комп'ютерних ігор	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Шкідливі звички задоволенню потреб дитини: не перешкоджають; невідомо; перешкоджають	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	

3.3. Соціальна історія	Мати	Батько	Коментарі:
Були (чи є): вихованцями інтернатного закладу; позбавлені батьківських прав відносно інших дітей; засудженими, перебували в місцях позбавлення волі; членами релігійних сект/культів; мігрантами; інше _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Соціальна історія задоволенню потреб дитини: не перешкоджає; невідомо; перешкоджає	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	
3.4. Зайнятість	Мати	Батько	Коментарі:
постійна робота у денний час; позмінна робота, у тому числі у нічну зміну; непостійна (сезонна) робота; безробітні, нещодавно втратили роботу; не бажають працювати; інше _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Зайнятість батьків задоволенню потреб дитини: не перешкоджає невідомо перешкоджає	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	

4.Фактори сім'ї та середовища

4.1. Мережа соціальної підтримки дитини та сім'ї	☐ *наявна* ☐ *невідомо* ☐ *відсутня*
☐ у сім'ї є близькі родичі, сусіди, знайомі, які можуть надати підтримку ☐ спеціалісти надають підтримку	
Коментарі:	

4.2. Соціальні стосунки сім'ї у громаді	☐ *задовільні* ☐ *невідомо* ☐ *незадовільні*
☐ сім'я має позитивні стосунки з членами громади; існують конфлікти: ☐ між дорослими членами сім'ї ☐ з родичами ☐ сусідами ☐ вчителями, лікарями ☐ спеціалістами ЦССДМ ☐ міжрелігійні, міжетнічні ☐ інше	
Коментарі:	
4.3. Основні доходи сім'ї, в т. ч. державні допомоги, компенсації, пільги	☐ *задовільні* ☐ *невідомо* ☐ *незадовільні*
☐ заробітна плата батьків ☐ заробіток від домашнього господарства ☐ пенсії, аліменти чи інші соціальні виплати ☐ гуманітарна допомога ☐ державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям ☐ державна допомога сім'ям з дітьми ☐ державна соціальна допомога інвалідам ☐ допомога по безробіттю ☐ інше	
Коментарі:	
4.4. Борги	☐ *відсутні* ☐ *невідомо* ☐ *наявні*
☐ по оплаті за житло (у т. ч. комунальні послуги) ☐ перед банками, кредиторами ☐ сусідами, родичами ☐ інше	
Коментарі:	
4.5. Члени сім'ї, інші особи, які мешкають разом і потребують підтримки, захисту, соціального обслуговування	☐ *відсутні* ☐ *невідомо* ☐ *наявні*
☐ бездомні ☐ одинокі похилого віку ☐ особи з інвалідністю ☐ особи з нарко-, алкозалежністю, соціально небезпечними хворобами ☐ інші	
Коментарі:	
4.6. Помешкання та його стан	☐ *задовільний* ☐ *невідомо* ☐ *незадовільний*
☐ в помешканні дотримуються санітарно-гігієнічні норми ☐ холодно ☐ брудно ☐ присутні ознаки сирості, грибка ☐ щури,	

таргани, блощиці ☐ аварійне; умови для дитини: ☐ має окреме ліжко ☐ відсутнє постійне, придатне місце для сну та відпочинку ☐ облаштоване місце для гри дитини, навчальних занять ☐ відсутнє місце для виконання домашніх завдань, гри ☐ помешкання безпечне для дитини ☐ небезпечні предмети (дуже дрібні, гострі, колючі), ліки зберігаються в недоступних місцях для дитини дошкільного віку ☐ дитина має доступ до побутової хімії ☐ територія навколо помешкання безпечна для дитини ☐ інше	
Коментарі:	

5. Висновок оцінки потреб дитини та її сім'ї (початкової)

Прізвище сім'ї _____

Місце проживання _____

За результатами оцінки потреб з'ясовано:

Щодо задоволення потреб дитини_____
_____

Щодо стану батьків та їхнього батьківського потенціалу_____
_____

Щодо факторів сім'ї та середовища_____
_____

Тривалість існування СЖО_____
_____

Усвідомлення проблеми та причини СЖО, готовність до співпраці з надавачами послуг
_____

Наступні дії:

☐ взяття під соціальний супровід

☐ надання послуг без оформлення соціального супроводу за карткою обліку роботи із сім'єю

☐ здійснення обстеження матеріально-побутових умов

☐ завершення справи

☐ направлення клієнта до іншого суб'єкта _____
(вказати найменування організації чи установи)

☐ інше _____

Відмітка про ознайомлення батьків, осіб, які їх замінюють, з результатами початкової оцінки потреб4:

Я,_____,
ознайомлений(а) з результатами оцінки:
☐ погоджуюся ☐ не погоджуюся
☐ маю окрему думку.
Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на обробку персональних даних.
Підпис _____

Я,_____,
ознайомлений(а) з результатами оцінки:
☐ погоджуюся ☐ не погоджуюся
☐ маю окрему думку.
Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на обробку персональних даних.
Підпис _____

Коментарі:5

_____

_____

Спеціаліст, відповідальний за здійснення оцінки потреб:

_____
(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи) (підпис) (телефон)

Інші спеціалісти:_____
(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи) (підпис) (телефон)

_____
(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи) (підпис) (телефон)

Дата заповнення ___ _____ 20__

4 У разі відмови батьків (особи) ставити підпис, перебування їх в неадекватному стані чи в разі їх відсутності з висновками можуть бути ознайомлені інші дорослі члени сім'ї, про що вони роблять відповідний запис.

5 Вказуються причини відсутності підписів батьків, осіб, які їх замінюють.

Додаток В2

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної політики України
09.07.2014 № 450

АКТ
оцінки потреб дитини та її сім'ї, сім'ї (особи) (комплексна оцінка)

Рішення № _____ від ___ / ___ / _____
д м р
Організація _____
Відповідальний спеціаліст
_____
(прізвище, ім'я, по батькові)
Початок _____ Завершення _____

1. Визначення основних проблем та складних життєвих обставин, які необхідно подолати чи мінімізувати їх негативний вплив

Заповнюється спеціалістом ЦССССДМ на початковому етапі комплексної оцінки – в процесі розмови з дитиною та її сім'єю, сім'єю (особою). У цих графах вказуються всі проблеми, які визначив той чи інший член сім'ї (особа). Коментарі спеціаліста ЦССССДМ заповнюються поступово як висновок.

Проблеми	**Основна проблема, яка турбує сім'ю (особу)** (проблема, що є причиною звернення)	**Супутні проблеми** (обставини, проблеми, що пов'язані між собою та загострюють ситуацію)
На думку батька		
На думку матері		

На думку дитини/ дітей (особи)		
Коментарі спеціаліста ЦССССДМ		

2. План заходів здійснення оцінки потреб (комплексної), узгоджений із членами сім'ї

№ з/п	Заходи, дії, види послуг	Дата/частота виконання	Відповідальні спеціалісти6 та члени сім'ї	Примітки

Я погоджуюся зі змістом плану та сприятиму його виконанню:

Так____ Ні_____батько/особа, яка його замінює_____
(підпис)

_____
(дата)

Так____ Ні_____мати/особа, яка її замінює_____
(підпис)

_____
(дата)

Так____ Ні_____дитина (особа)_____
(підпис)

_____
(дата)

Спеціаліст ЦССССДМ, відповідальний за соціальний супровід _____
(підпис)

_____
(дата)

6 Спеціалісти, визначені Комісією з питань захисту прав дитини для роботи з сім'ями, де є діти.

3. Потреби дитини та здатність батьків їх задовольняти
(заповнюється на сім'ю, де є діти, та на кожну дитину окремо)

Дитина: _____
(прізвище, ім'я, по батькові)
вік на час обстеження_____
(повних років)

<table>
<tr><td colspan="3">3.1. ЗДОРОВ'Я</td></tr>
<tr><td>Дитина</td><td colspan="2">Батьківський потенціал</td></tr>
<tr><td rowspan="2"><u>Звернути увагу на такі параметри, враховуючи вікові особливості дитини:</u> самопочуття, інвалідність, психомоторний розвиток, наявність вакцинації відповідно до віку, наявність гострих, хронічних захворювань, зріст/вагу, харчування та апетит, дотримання режиму дня та сну, ознаки фізичного насильства, ушкодження, шкідливі звички</td><td colspan="2"><u>Звернути увагу на такі параметри:</u> наскільки батьки розуміють та реагують на потреби дитини у здоров'ї. Дитина отримує їжу, житло, одяг, засоби особистої гігієни відповідно до віку. Батьки задовольняють потреби дитини в медичному догляді. Дитина захищена від небезпеки чи можливості зазнати шкоди. Батьки ознайомлюють дитину зі шкідливістю алкоголю, наркотичних засобів і психотропних речовин, налаштовують на здоровий спосіб життя</td></tr>
<tr><td>Батько</td><td>Мати</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Додаткова інформація/коментарі від дитини, батьків, інших спеціалістів щодо задоволення потреб дитини:</td></tr>
</table>

3.2. НАВЧАННЯ ТА ДОСЯГНЕННЯ

Дитина	**Батьківський потенціал**	
Звернути увагу на такі параметри, враховуючи вікові особливості дитини: мова, мовлення, пам'ять, зосередженість та увага під час бесіди (занять/ігор), успішність, відвідуваність навчального закладу, реабілітаційної установи, мотивація до навчання, ігор, пізнавальний інтерес, позашкільна освіта, досягнення у навчанні, спорті, особливі освітні потреби, здатність до творчості, уяви	*Звернути увагу на такі параметри:* наскільки батьки розпізнають та реагують на потреби дитини у навчанні, чи освітній та інтелектуальний рівень дитини забезпечується за рахунок підтримки, взаємодії, стимулювання та доступу до ресурсів громади, чи висувають батьки до дитини адекватні вимоги щодо навчання та досягнень дитини	
	Батько	**Мати**

Додаткова інформація/коментарі від дитини, батьків, інших спеціалістів щодо задоволення потреб дитини:

3.3. ЕМОЦІЙНИЙ РОЗВИТОК

Дитина	**Батьківський потенціал**	
Звернути увагу на такі параметри, враховуючи вікові особливості дитини: наявність: прив'язаності, фобій, страхів, відчуття ізольованості, самотності, специфічних емоційних реакцій (капризність, істеричність), стресостійкості, агресії, аутоагресії, жорстокості. Здатність: контролювати власні емоції, висловлювати почуття	*Звернути увагу на такі параметри:* батьки задовольняють емоційні потреби дитини, формують почуття власної значущості, створюють безпечні, стабільні взаємостосунки, сприяють розвитку вміння до управління агресією, емпатією	
	Батько	**Мати**

Додаткова інформація/коментарі від дитини, батьків, інших спеціалістів щодо задоволення потреб дитини:

3.4. СІМЕЙНІ ТА СОЦІАЛЬНІ СТОСУНКИ		
Дитина	**Батьківський потенціал**	
Звернути увагу на такі параметри, враховуючи вікові особливості дитини: побудова стабільних стосунків в сім'ї, з соціальним оточенням, допомога іншим, дружба, наявність асоціальних контактів, обережне ставлення до незнайомих, стиль життя, взаємодія з однолітками, дотримання правил та норм, прояви девіантної поведінки, втеча з дому	*Звернути увагу на такі параметри:* наскільки батьки турбуються про дитину. Яку модель сім'ї засвоює дитина від своїх батьків. Чи сприяють батьки розумінню та дотриманню соціальних норм, правил взаємодії з оточенням. Чи створюють умови, щоб дитина почувала себе членом сім'ї. Чи має сім'я стабільні правила, традиції. Чи батьки управляють та встановлюють межі у вирішенні соціальних проблем	
	Батько	**Мати**
Додаткова інформація/коментарі від дитини, батьків, інших спеціалістів щодо задоволення потреб дитини:		

3.5. САМОПРЕЗЕНТАЦІЯ І САМОУСВІДОМЛЕННЯ		
Дитина	**Батьківський потенціал**	
Звернути увагу на такі параметри, враховуючи вікові особливості дитини: сприйняття себе, знання власної та сімейної історії, відчуття приналежності (вік, стать, релігія, етнічність), упевненість в собі, соціально прийнятне мовлення та поведінка, визнання власних досягнень, почуття власної гідності	*Звернути увагу на такі параметри:* чи сприяють пізнанню дитиною історії родини, її соціального та культурного походження, формуванню позитивної самооцінки дитини, її самоусвідомленню та чи навчають її прийнятним способам спілкуватися, поводитися в суспільстві. Чи турбуються про зовнішній вигляд дитини	
	Батько	**Мати**
Додаткова інформація/коментарі від дитини, батьків, інших спеціалістів щодо задоволення потреб дитини:		

3.6. САМООБСЛУГОВУВАННЯ		
Дитина	**Батьківський потенціал**	
Звернути увагу на такі параметри, враховуючи вікові особливості дитини: ступінь самостійності, наявність обмежень та правил, здатність просити про допомогу, приймати рішення, навички гігієни, догляду за собою та одягом, самостійність відповідно до віку, хатні обов'язки	*Звернути увагу на такі параметри:* наскільки батьки усвідомлюють і задовольняють потребу дитини в автономії. Чи навчають та контролюють її самообслуговування на відповідному її віку рівні. Чи забезпечена дитина засобами догляду за собою, в тому числі засобами гігієни. Чи хвалять дитину за вияви самостійності, здобутки в самообслуговуванні	
	Батько	**Мати**

Додаткова інформація/коментарі від дитини, батьків, інших спеціалістів щодо задоволення потреб дитини:

Підсумок щодо стану задоволення потреб дитини

Сильні сторони	Слабкі сторони

Підсумок щодо можливості батьків задовольняти потреби дитини

Батько

Сильні сторони	Слабкі сторони

Мати

Сильні сторони	Слабкі сторони

4. Фактори сім'ї та середовища, що впливають на дитину та її сім'ю*7 (особу)

4.1. Історія сім'ї (особи) Історія (досвід) дитинства батьків, значні зміни в складі сім'ї (особи), важливі події в житті та їхнє значення для членів сім'ї (особи), захворювання, травмуючі події, залежності, насильство, кримінальний досвід, антисоціальна поведінка взаємостосунків у сім'ї, наявність конфліктів

*З урахуванням інформації, отриманої під час здійснення початкової оцінки потреб.

Сильні сторони	Слабкі сторони

4.2. Родичі

Хто є родичами сім'ї (особи), де вони проживають, яку підтримку надають сім'ї (особі), у тому числі щодо виховання і розвитку дитини, хто з родичів першим відгукнеться і допоможе у випадку гострої необхідності

Сильні сторони	Слабкі сторони

4.3. Житлово-побутові умови

Наявність житла, санітарно-гігієнічні умови, наявність місця для сну, навчальних занять дитини, забезпеченість житла газо-, електро-, водопостачанням

Сильні сторони	Слабкі сторони

4.4. Зайнятість

Графік роботи батьків та його вплив на догляд, виховання і розвиток дитини. Яким чином робота чи її відсутність розцінюється членами сім'ї (особою)

Сильні сторони	Слабкі сторони

4.5. Доходи

Прибуток сім'ї (особи), наявність соціальних виплат. Яким чином сім'я (особа) використовує ресурси, розподіляє бюджет

Сильні сторони	Слабкі сторони

4.6. Соціальна інтеграція

Залучення сім'ї (особи) у соціальне життя громади, поінформованість про діяльність соціальних служб, наявність соціальної підтримки

Сильні сторони	Слабкі сторони
4.7. Ресурси громади Наявність закладів освіти, охорони здоров'я, позашкільних навчальних закладів, магазинів, транспорту, клубів за місцем проживання. Рівень злочинності, безробіття	
Сильні сторони	**Слабкі сторони**

5. Висновок оцінки потреб дитини та її сім'ї, сім'ї (особи) (комплексної)

Завдання щодо задоволення потреб дитини/дітей, сім'ї (особи):

Завдання щодо підвищення батьківського потенціалу:

Завдання щодо підсилення чи мінімізації впливу факторів сім'ї та середовища:

Коментарі дитини/дітей (особи) щодо процесу та результатів оцінки потреб

Коментарі батьків щодо процесу та результатів оцінки потреб

Відмітка про ознайомлення членів сім'ї із результатами оцінки потреб:

Я, _____,
ознайомлений(а) з результатами оцінки потреб:
☐ погоджуюсь
☐ не погоджуюсь
☐ маю окрему думку.

Відповідно до Закону України

Я, _____,
ознайомлений(а) з результатами оцінки потреб:
☐ погоджуюсь
☐ не погоджуюсь
☐ маю окрему думку.

Відповідно до Закону України

«Про захист персональних даних» даю згоду на обробку персональних даних.
Підпис _____

«Про захист персональних даних» даю згоду на обробку персональних даних.
Підпис _____

Спеціаліст, відповідальний за здійснення оцінки потреб:

_____
(прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи) підпис

Дата складання ____ _____ 20___ р.

Додаток В3

Потреби клієнта	**Показники, на які треба звертати увагу при оцінці**	**Оцінка стану клієнта**	**При необхідності вкажіть підтверджуючі факти, приклади, спостереження**
1.Здоров'я	Самопочуття, наявність хвороб, серйозних захворювань, встановлених діагнозів (у т. ч. хронічних)	1 2 3 4 5	
	Пережиті клієнтом в минулому хвороби і травми, їх вплив на нього	1 2 3 4 5	
	Відповідність росту, ваги, стану здоров'я нормам вікового розвитку	1 2 3 4 5	
	Чи є належний догляд за клієнтом, коли він хворіє	1 2 3 4 5	
	Адекватність і калорійність харчування, дієти	1 2 3 4 5	
	Алергії, протипоказання, вимоги дієти, обов'язкова медикаментозна підтримка тощо	1 2 3 4 5	
	Проінформованість клієнта про фактори здоров'я (про дієти, про вживання медикаментів, про сексуальну поведінку, про алкоголь/наркотики та ін).	1 2 3 4 5	
2.Інтелектуальний розвиток і освіта	Можливості для взаємодії з іншими людьми (спілкування, спільна робота, ігри)	1 2 3 4 5	
	Доступ до телебачення, радіо, преси	1 2 3 4 5	
	Доступ до книг, журналів	1 2 3 4 5	

	Досвід успіхів та досягнень, похвали, поваги	1 2 3 4 5	
	Участь у розвиваючих і навчальних заняттях	1 2 3 4 5	
	Успіхи клієнта у творчій або трудовій діяльності	1 2 3 4 5	
	Спілкування клієнта з людьми і колективами в співтоваристві (за межами соц.служби)	1 2 3 4 5	
3. Емоційний розвиток і поведінка	Довіра до оточуючих людей	1 2 3 4 5	
	Наявність близьких людей, до яких клієнт має емоційну прихильність	1 2 3 4 5	
	Як ставиться до себе і оцінює себе	1 2 3 4 5	
	Як ставиться до інших людей	1 2 3 4 5	
	Емоційні реакції в стресових ситуаціях	1 2 3 4 5	
	Проблеми спілкування з іншими людьми, чи має друзів	1 2 3 4 5	
	Тривоги, страхи, фобії, напружений емоційний стан	1 2 3 4 5	
	Самостійність рішень і вчинків, висловлювання своїх бажань	1 2 3 4 5	
4. Само-свідомість і самоповага	Знання про свою культурно-національну приналежність, можливість дотримуватися традицій	1 2 3 4 5	
	Розвиненість почуття власної гідності	1 2 3 4 5	
	Вплив культурно-національної та соціальної приналежності клієнта та ставлення до неї оточуючих	1 2 3 4 5	

5а.Сімейні відносини	Наявність теплих, люблячих відносин з родичами	1 2 3 4 5	
	Стабільність і регулярність спілкування з родичами	1 2 3 4 5	
	Наявність інших людей (крім родичів), яким клієнт довіряє і підтримує відносини	1 2 3 4 5	
	Чи був клієнт жертвою домашнього насильства, його вплив	1 2 3 4 5	
5б. Соціальні відносини	Дружні стосунки клієнта з ким-небудь	1 2 3 4 5	
	Відносини клієнта з сусідами	1 2 3 4 5	
	Входить в яку-небудь групу, колектив	1 2 3 4 5	
	Розвиненість у клієнта співчуття, здатність допомогти іншим людям	1 2 3 4 5	
	Наявність людей, до яких клієнт може звернутися за захистом, підтримкою, розрадою	1 2 3 4 5	
6. Соціальна поведінка	Поведінка клієнта в суспільстві (нормальна, проблемна, незвичайна та ін)	1 2 3 4 5	
	Чи знає клієнт про прийняті норми поведінки, чи розуміє він ці норми	1 2 3 4 5	
	Відповідність його одягу та особистої гігієни загальним нормам	1 2 3 4 5	
	Сприйняття клієнта в колективі	1 2 3 4 5	

	Рівень його комунікабельності, товариськості	1 2 3 4 5	
	Уміння проявити себе, справити гарне враження на людей	1 2 3 4 5	
7. Самообслуговування	Навички особистої гігієни та самообслуговування (миття, гоління, туалет)	1 2 3 4 5	
	Навички підтримання чистоти одягу та приміщення (прибирання, прання)	1 2 3 4 5	
	Чи піклується про зовнішній, вигляді	1 2 3 4 5	
	Стежить за особистими речами (їх чистотою та ін);	1 2 3 4 5	
	Уміння користуватися столовими приладами, кухонними пристосуваннями, готувати їжу тощо	1 2 3 4 5	
	Вміння відвідувати громадські місця і переміщатися по населеному пункту, де проживає (у т. ч. користування громадським транспортом)	1 2 3 4 5	

Спробуйте оцінити себе за цією шкалою. Вдалося виявити у себе якісь труднощі, незадоволені потреби? Як Вам здається, чи можна застосувати цю шкалу як практичний інструмент? Як би Ви її удосконалили?

Додаток Г

№ особової справи сім'ї (особи) _____

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
директор ЦССССДМ
_____ П. І. Б.
___ _____ 20__ р.

ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМ'Ї (ОСОБИ)

Прізвище сім'ї (особи) _____

Основні цілі соціального супроводу:

□ сприяти в оформленні документів, державних допомог, пенсій, субсидій тощо;
□ сприяти в організації ремонту житла;
□ допомогти в організації облаштування кімнати для дитини/дітей;
□ спонукати до планування бюджету та ведення домашнього господарства;
□ сприяти працевлаштуванню працездатних членів сім'ї;
□ сприяти у забезпеченні юридичного консультування;
□ сприяти у захисті житлових, майнових прав дитини, сім'ї, особи;
□ сприяти у забезпеченні догляду вдома;
□ сприяти в організації лікування ВІЛ, алко- і наркозалежності;
□ забезпечити реабілітацію/підтримку особи, членів сім'ї у зв'язку із поверненням із місць позбавлення волі;
□ сприяти в ізолюванні одного із членів сім'ї у зв'язку із неадекватною поведінкою/проявами жорстокого поводження;
□ сформувати навички відповідального батьківства;
□ сприяти в налагодженні емоційних контактів батьків з дитиною;
□ сприяти у допомозі батькам щодо підготовки дитини до самостійного життя;
□ сприяти налагодженню позитивних стосунків сім'ї з членами громади;
□ сприяти інтеграції дитини, сім'ї (особи) в колектив (громаду)
□ інше (зазначити)_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації складних життєвих обставин	Перелік основних заходів для досягнення результату	Виконавці	Термін виконання	Примітки щодо виконання

Суб'єкти, залучені до реалізації плану, ознайомлені з ним:

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Підпис	Контактний телефон

Я отримав(ла) та погоджуюся із змістом плану і сприятиму його виконанню:

Так ___ Ні___ батько/особа, яка його замінює _____ _____ _____
(підпис) (дата)

Так ___ Ні___ мати/особа, яка її замінює _____ _____ _____
(підпис) (дата)

Так __ Ні___ дитина (особа)_____ _____ _____
(підпис) (дата)

Коментарі_____
_____

Спеціаліст ЦССССДМ, відповідальний за соціальний супровід сім'ї (особи) ___ _____20__ р. _____
(дата) (підпис)

Додаток Д

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо документування оцінки потреб клієнта – дитини та її сім'ї у соціальних послугах

І. Документування початкової оцінки
Структура та основні характеристики форми документування

1.1.Форма документування «Акт оцінки потреб дитини та її сім'ї (початкова оцінка)» складається з певних розділів («Загальна інформація про членів сім'ї за місцем проживання (на момент оцінювання)», «Стан та потреби дитини», «Стан батьків та їхній потенціал щодо задоволення потреб дитини», «Фактори сім'ї та середовища», «Висновок оцінки потреб дитини та її сім'ї (початкової)» і умовно відображає послідовність дій фахівця під час здійснення оцінки.

1.2.Форма містить службові помітки, розміщенні у правому верхньому куті першої сторінки, які включають: номер повідомлення/інформації про дитину, сім'ю з дітьми, які мають ознаки таких, що перебувають в СЖО; дату його отримання (день, місяць, рік); інформацію про спеціаліста, призначеного директором Центру, відповідальним за здійснення оцінки; дати початку та завершення оцінки.

1.3.Загальна інформації про членів сім'ї за місцем проживання (на момент оцінювання) включає особисті дані про дитину, її батьків чи осіб, які їх замінюють, та заповнюється у відповідній таблиці, яка розміщена на першій сторінці форми документування у наступних графах:

- П.І.Б. членів сім'ї;

- дата народження (дана інформація має відповідати даним свідоцтва про народження або паспорту);

- родинний зв'язок (дідусь, бабуся, тітка, дядько, інші) та правовий статус (батьки, опікуни). Далі по тексту використовуються поняття «батько», «матір», в тому числі стосовно осіб, які їх замінюють;

- місце роботи/навчання, посада (якщо особа працездатного віку і працює, необхідно вказати точну назву установи/організації без

використання її абревіатури, назву займаної посади, офіційне оформлення трудових відносин зазначається як штатний працівник, сумісник, договір. Якщо особа працездатного віку не працює, в графі зазначається «не працює»; стосовно дитини зазначається місце її навчання – номер/назва навчального закладу, клас);

- реєстрація за даною адресою (вказується «так» чи «ні»);

- контактний телефон (за згодою особи заноситься його контактний телефон (домашній, мобільний, робочий); якщо в особи наявні різні телефони, зазначаються декілька номерів; за наявності вказується адреса електронної пошти).

Основні розділи форми документування

1.4.Три розділи («Стан та потреби дитини», «Стан батьків та їхній потенціал щодо задоволення потреб дитини», «Фактори сім'ї та середовища») мають подібну структуру і містять групу показників, які зосереджують увагу фахівця на важливих фактах, що можуть вказувати на наявність СЖО.

1.5.Показниками, що характеризують «Стан та потреби дитини» (розділ 2), є: п.2.1. Самопочуття дитини, її зовнішній вигляд; п.2.2. Харчування; п.2.3. Навчання і досягнення; п.2.4. Емоційний стан; п.2.5. Шкідливі звички та ознаки девіантної поведінки; п.2.6. Сімейні та соціальні стосунки; п.2.7. Самообслуговування; п.2.8. Інша важлива інформація.

1.6.Показниками, що характеризують «Стан батьків та їхній потенціал щодо задоволення потреб дитини» (розділ 3), є: п.3.1. Здоров'я; п.3.2. Шкідливі звички; п.3.3. Соціальна історія; п.3.4. Зайнятість.

1.7.Показниками, що характеризують «Фактори сім'ї та середовища» (розділ 4), є: п.4.1. Мережа соціальної підтримки дитини та сім'ї; п.4.2. Соціальні стосунки сім'ї у громаді; п.4.3. Основні доходи сім'ї, в т. ч. державні допомоги, компенсації, пільги; п.4.4. Борги; п.4.5. Члени сім'ї, інші особи, які мешкають разом й потребують підтримки, захисту, соціального обслуговування; п.4.6. Помешкання та його стан.

1.8.Кожний із перелічених показників містить групу індикаторів, спектр яких об'єднує як позитивні, так і негативні характеристики. Спектр позитивних характеристик обмежений, однак достатній, щоб виявити сильні сторони та ресурси дитини, батька, матері, родинного середовища. Подібний спектр індикаторів має кожний показник.

Оскільки завданням початкової оцінки є зосередження на фактах, а не з'ясування причин СЖО, більшість індикаторів сформульовано за зовнішніми ознаками СЖО, тобто оцінюються за результатами спостереження чи бесіди. У разі наявності ознаки СЖО, що характеризується певним індикатором, навпроти нього фахівець робить позначку ☑. Таких позначок може бути декілька. Не доцільним є збір інформації за кожним індикатором, фіксуються лише очевидні факти чи повідомлені. Фахівець аналізує лише ті індикатори, які відповідають віку дитини.

1.9.Ознака щодо стану та потреб дитини, навпроти якої фахівець зробив позначку, може стати темою бесіди для налагодження довірливих стосунків з дитиною, її батьками, уточнення інформації. З'ясовані факти відображається у графах «Інформація від дитини», «Інформація від батьків» чи «Інше». Вони заповнюються зі слів дитини, батьків, інших осіб (сусіди, родичі, фахівці соціальної сфери).

1.10.Кожний показник розділу «Стан та потреби дитини» містить графу для висновку щодо ознак СЖО (☐ відсутні, ☐ невідомо, ☐ наявні), який формується при допомозі індикаторів та інформації, отриманої від дитини, батьків, інших членів родини чи спеціалістів стосовно конкретного показника. Особливу увагу варто звернути на пояснення батьків, оскільки воно певною мірою відображає їхній батьківський потенціал щодо задоволення потреб дитини.

1.11.У пункті п.2.8. «Інша важлива інформація» вказується наявність статусу дитини (дитина-сирота, дитина, позбавлена батьківського піклування), інвалідність тощо. Також зазначаються виявленні факти, які не знайшли відображення в попередніх пунктах, але є важливими для дитини. Наприклад: дитина, старша 4 років, не може назвати своє ім'я, батьків. Це свідчить про незадоволення її потреби в самопрезентації та самоусвідомленні.

1.12.У розділі 3 фіксується інформація, наскільки стан батьків впливає на їхню здатність задовольняти потреби дитини. Інформація аналізується окремо щодо батька і матері відповідно до визначених індикаторів. Уточнена інформація зазначається в колонці «Коментарі».

1.13.Кожний показник розділу 3 містить графу для висновку щодо впливу стану батьків та їхньої поведінки на задоволення потреб дитини (☐ не перешкоджають, ☐ невідомо, ☐ перешкоджають). Висновок формулюється окремо щодо батька і матері.

1.14.У коментарях можуть зазначатися факти, які є важливими стосовно стану батьків та їхньої здатності задовольняти потреби

дитини. Ці факти можуть бути як позитивні, так і негативні. Наприклад, позитивні: батьки належним чином забезпечують безпеку дитини, розуміють її потреби відповідно до віку; не застосовують фізичного покарання за провину. Негативні: батьки жорстко контролюють поведінку підлітка, не враховують його думку; навчають поганим звичкам, перекладають обов'язки по догляду за дитиною на сторонніх осіб, на старшу дитину; зобов'язують дитину доглядати за молодшими братами та сестрами, вести домашнє господарство. Важливою може бути інформація щодо готовності батьків прислухатися до порад фахівця, підвищувати батьківську компетентність, приймати допомогу спеціалістів, покращувати якість життя.

1.15.У розділі 4 збирається та узагальнюється найбільш важлива інформація щодо факторів сім'ї та середовища та їх впливу на стан задоволення потреб дитини, відповідно до зазначених індикаторів. У коментарях надається уточнена інформація; висновки формулюється при допомозі оціночних параметрів (☐ задовільні, ☐ невідомо, ☐ незадовільні, ☐ наявні, ☐ відсутні).

1.16.Показник розділу 4 «Члени сім'ї, інші особи, які мешкають разом й потребують підтримки, захисту, соціального обслуговування» передбачає фіксування інформації про бездомних, одиноких осіб похилого віку, осіб із інвалідністю, нарко-, алкозалежністю, соціально небезпечними хворобами. Якщо такі особи мешкають разом із сім'єю і потребують підтримки, захисту, соціального обслуговування, фахівець інформує про них відповідні установи, заклади соціального обслуговування у порядку згідно з чинним законодавством

1.17.Якщо серед висновків за кожним розділом зазначено більше, ніж чотири позиції (невідомо), є необхідність провести додатковий збір інформації за відповідними показниками. Також це може свідчити про низький рівень проведення оцінки.

1.18.Розділ 5 є заключною і ключовою частиною форми документування, оскільки містить узагальнений висновок щодо наявності складних життєвих обставин та їх впливу на стан задоволення потреб дитини, батьківського потенціалу, факторів сім'ї та середовища. Фахівець має проаналізувати наявні факти та інформацію, відповідно до даних рекомендацій та критеріїв для підготовки висновку оцінки потреб дитини та її сім'ї. Критерії для підготовки висновку за результатами оцінки потреб дитини та її сім'ї. Таблиця містить 4 групи ознак, що характеризують можливі варіанти

впливу складних життєвих обставин на стан та потреби дитини/особи/сім'ї. Також у висновку фахівець має зазначити, якими є ключові ознаки, які спричиняють СЖО, відповідно до «Картка обліку роботи з сім'єю». Форма висновку може використовуватись як самостійний документ, тому містить графи із загальною інформацією, а саме: прізвище сім'ї, адреса.

1.19.Графа розділу 5 *«Наступні дії»* пропонує перелік можливих варіантів дій, необхідність яких визначається як пропозиція фахівця, який здійснював оцінку. Цей перелік включає наступне: ☐ взяття під соціальний супровід; ☐ надання послуг без оформлення соціального супроводу за карткою обліку роботи з сім'єю; ☐ здійснення обстеження житлово-побутових умов; ☐ завершення справи; ☐ направлення клієнта до іншого суб'єкта (вказується назва організації чи установи); ☐ інше.

1.20. Графа *«Відмітки про ознайомлення батьків, осіб, які їх замінюють, з результатами початкової оцінки потреб»*, заповнюється окремо щодо батька та матері. Вона включає варіанти повідомлення (☐ погоджуюся, ☐ не погоджуюся, ☐ маю окрему думку) та місце для підпису батька та матері. Батьки підписами засвідчують свою згоду на обробку персональних даних та факт ознайомлення з результатами оцінки.

1.21.Графа *«Коментарі»* призначена для запису особливої думки батьків чи одного з них; запису інформації фахівцем, у разі, якщо батьки відмовились підписуватись чи неспроможності підписатись, чи якщо висновок оцінки підписав інший дорослий член сім'ї. При цьому мають бути вказані причини відсутності підписів батьків, осіб, які їх замінюють, або/та дані осіб, які підписали висновок оцінки.

1.21.У графі *«Спеціаліст, відповідальний за здійснення оцінки потреб»*, вказується П.І.Б., місце роботи та телефон фахівця, який здійснював оцінку, дата заповнення та підпис. У разі, якщо до оцінки долучались інші фахівці, вказуються їх П.І.Б, місце роботи, телефони та підписи.

1.22.Завершується висновок графою *«Дата заповнення».*

ІІ. Документування комплексної оцінки

2.1.Форма документування комплексної оцінки, затверджена наказом Мінсоцполітики, складається з таких розділів: «Визначення основних проблем та складних життєвих обставин, які необхідно подолати чи мінімізувати їх негативний вплив»; «План заходів щодо

здійснення оцінки потреб (комплексної), узгоджений з членами сім'ї»; «Потреби дитини та здатність батьків їх задовольняти»; «Фактори сім'ї та середовища, що впливають на дитину та її сім'ю (особу)»; «Висновок оцінки потреб дитини та її сім'ї, сім'ї (особи) (комплексної)».

2.2.Форма має службові помітки, розміщенні у правому верхньому куті першої сторінки, які включають реєстраційний номер рішення про взяття сім'ї під соціальний супровід, дату його прийняття (день, місяць, рік), а також інформацію про організацію, спеціаліста, призначеного директором Центру, відповідальним за здійснення оцінки; дати початку та завершення оцінки.

2.3.Розділ 1 *«Визначення основних проблем та складних життєвих обставин, які необхідно подолати чи мінімізувати їх негативний вплив»* передбачає вивчення думки членів сім'ї щодо ситуації, яка склалася в їхньому житті. Цей розділ заповнюється на всю сім'ю:

- позиція батька, фіксується в графі «На думку батька», матері – «На думку матері», кожної дитини, здатної виразити свою думку, – в графі «На думку дитини/дітей» із зазначенням її імені;

- у графі «Основна проблема, яка турбує сім'ю» за допомогою бесіди занотовується, що батько, мати, дитина чи діти вважають основною проблемою сім'ї (наприклад, алкоголізм батька, відсутність роботи, житла, у батьків не має часу на спілкування з дитиною, ведення домашнього господарства, тощо);

- у «Супутніх проблемах» фіксуються інші, наслідкові проблеми, що їх визначає кожен із членів сім'ї (наприклад, сімейне насильство як результат зловживання алкоголем, незадовільні житлово-побутові умови як результат низького матеріального рівня сім'ї чи низького батьківського потенціалу тощо);

- коментарі фахівця/спеціаліста із соціальної роботи занотовуються після детальнішого вивчення ситуації в сім'ї як висновок щодо основних та супутніх проблем.

2.4.Розділ 2 *«План заходів щодо здійснення оцінки потреб (комплексної), узгоджений з членами сім'ї»* відображає узгодженні дії, заходи, що будуть здійснюватися в процесі оцінки. Зазначається дата, частота їх виконання, відповідальні. Фахівець мотивує членів сім'ї до активної участі у заходах з оцінки, пояснює процедуру оцінки. Їх спільні домовленості фіксуються у відповідній графі.

2.5.Розділ 3 «Потреби дитини та здатність батьків їх задовольняти» заповнюється на кожну дитину окремо. Вказується П.І.Б. дитини та її вік на момент проведення комплексної оцінки.

2.6.Розділ 3 дає можливість занотувати інформацію про задоволення потреб дитини та батьківський потенціал за такою структурою: дитина; батьківський потенціал окремо батька та матері або осіб, що їх заміняють; коментарі дитини, батьків, фахівця/спеціаліста із соціальної роботи щодо задоволення потреби дитини. У процесі збору та аналізу інформації важливо вказувати факти, а не припущення спеціаліста;

- Дитина. Кожна з потреб дитини: здоров'я, навчання та досягнення, емоційний розвиток, сімейні та соціальні стосунки, самоусвідомлення і соціальна презентація, самообслуговування – аналізується окремо. Біля кожної з потреб є параметри, на які варто звернути увагу при зборі інформації. Під час аналізу важливо враховувати показники вікового розвитку дітей та орієнтовні запитання для збору інформації; при оцінці потреб дитини до 3 років можна використовувати також Клінічний протокол медичного догляду за здоровою дитиною віком, який містить показники розвитку дитини;

- інформація про стан задоволення потреби дитини отримується від дитини, батьків або осіб, які їх заміняють, у разі необхідності залучаються профільні спеціалісти;

- при документуванні інформації важливо вказувати як на сильні, так і слабкі сторони в задоволенні конкретної потреби (наприклад: у хлопця 14 років сильною стороною може бути наявність прив'язаності до матері, брата; слабкою – закритість, ізольованість від контактів з однолітками, іншими людьми, упередженість у ставленні до батька).

- Батьківський потенціал оцінюється з врахуванням кожної потреби дитини та аналізується у п'яти аспектах: елементарний догляд, гарантія безпеки, емоційне тепло, стимулювання, життєві орієнтири та обмеження. Важливо визначити, наскільки батьки здатні доглядати дитину, сприяти у розвитку та наскільки вони беруть на себе за це відповідальність. У розділі необхідно вказувати сильні сторони батьків (наприклад: при оцінці потреби дитини в емоційному розвитку сильною стороною може бути наявність прив'язаності батька й дитини, його прагнення покращити взаємостосунки з сином, відкритість до порад спеціалістів) та наявні проблеми у виконанні ними батьківських функцій (наприклад: невміння батька контролювали гнів та проявляти свою любов до сина);

- якщо дитина проживає з одним із батьків, необхідно визначити, який вплив на неї має другий із батьків, наскільки важливим для дитини є підтримання зв'язків з цією людиною;

- У «Коментарях дитини, батьків, фахівця/спеціаліста із соціальної роботи щодо задоволення потреби дитини» зазначається позиція або пояснення дитини, членів сім'ї щодо певної потреби, стану її задоволення, рівня батьківського потенціалу. Також сюди можуть бути внесені коментарі фахівця/спеціаліста із соціальної роботи або інших спеціалістів щодо ситуації із задоволенням потреби дитини, які не були зазначені раніше.

- Підсумок щодо стану задоволення потреб дитини робиться за результатами оцінки всіх потреб дитини як узагальнення. В ньому вказуються сильні та слабкі сторони щодо стану задоволення всіх потреб дитини. В слабкі - виносяться ключові проблеми щодо розвитку дитини, інтенсивність та частота впливу на дитину негативних факторів, зокрема з врахуванням віку дитини, її особливих потреб). В сильних сторонах виділяються факти, що допомагають подолати чи зменшити вплив слабких сторін та можуть бути опорою в процесі соціального супроводу (наявність підтримки для дитини з боку значущих для неї осіб, самостійність дитини, її здібності тощо).

- Підсумок щодо можливості батьків задовольняти потреби дитини заповнюється окремо для батька та матері або осіб, які їх заміняють. Здійснюється узагальнений аналіз їхніх сильних та слабких сторін. До слабких сторін зараховуються факти, особливості характеру, поведінки, стан батьків, що перешкоджають задовольняти потреби дитини; до сильних - що допомагають подолати чи зменшують вплив слабких сторін та можуть бути ресурсом в процесі соціального супроводу;

- При оцінці батьківського потенціалу доцільно звернути увагу на: загальне ставлення батьків до дитини, те, яким чином батьки реагують на прохання, звернення дитини, зокрема, коли вони не можуть чи не хочуть задовольнити потреби дитини; вплив, який дитина має на батьків; якість стосунків батьки – дитина; розуміння потреб дитини і її розвитку; розуміння батьківських обов'язків; вплив будь-яких труднощів, минулого досвіду на здатність батьків виконувати такі обов'язки; здатність усвідомлювати труднощі і долати їх, скористатися підтримкою і приймати допомогу; здатність батьків адаптуватися і змінюватися.

2.7. У розділі 4 «Фактори сім'ї та середовища, що впливають на дитину та її сім'ю (особу)» інформація фіксується за блоками (історія сім'ї, родичі, житлово-побутові умови, зайнятість, доходи, соціальна інтеграція, ресурси громади). Під час оцінки рекомендовано зібрати та проаналізувати інформацію за допомогою додатків 5, 12-14 до Рекомендацій, а також зробити вторинний аналіз вже зібраної інформації згідно з додатками 6-9, 11 до Рекомендацій.

2.8.Цей розділ заповнюється на всю сім'ю. Якщо в сім'ї є діти від різних батьків, в підрозділ «Родичі» вноситься інформація щодо кожної дитини та її значущих родичів.

2.9.Інформація розділу розподіляється у контексті сильних та слабких сторін:

- слабкі сторони – це фактори, що негативно впливають на здатність батьків належним чином задовольняти потреби дитини; сильні сторони – підтримують сім'ю чи можуть бути використані як підтримуючий фактор;

- у формі вказані параметри, на які варто звернути увагу під час оцінки.

2.10.Розділ 5 «Висновок оцінки потреб дитини та її сім'ї, сім'ї (особи) (комплексної)» заповнюється на всю сім'ю і об'єднує такі графи:

- завдання щодо задоволення потреб дитини/дітей, сім'ї (особи) – на основі отриманих даних вказуються ключові послуги, які потрібно надати дитині/дітям для задоволення потреб. У цьому пункті вказуються специфічні потреби кожної дитини (наприклад: для Івана (12 років) – підвищення рівня самообслуговування та догляду за собою; для Ірини (6 років) – підготовка до школи тощо);

- завдання щодо підвищення батьківського потенціалу – вказуються ключові послуги, які потрібно надати батькам або особам, що їх заміняють, для підвищення рівня їхнього батьківського потенціалу. Зазначаються завдання щодо підвищення батьківського потенціалу (наприклад: для батька – розвиток здатності контролювати гнів та негативні емоційні реакції; працевлаштування; для матері – розвиток вміння стимулювати дітей до навчання; розвиток вміння дотримуватися санітарно-гігієнічних норм тощо);

- завдання щодо підсилення чи мінімізації впливу факторів сім'ї та середовища – вказуються, що необхідно здійснити для посилення впливу підтримуючих факторів або зменшення негативних (наприклад: залучення бабусі до виховання внуків; заохочення батька

до обмеження спілкування сина з другом, що зловживає алкоголем; забезпечення відповідного рівня санітарно-гігієнічних умов проживання тощо);

- завдання визначаються спільно з дитиною/дітьми та сім'єю;

- коментарі дитини/дітей щодо процесу та результатів оцінки потреб – вказується думка дитини/дітей щодо процесу здійснення оцінки, відображається інформація про згоду чи незгоду з результатами оцінки;

- коментарі батьків щодо процесу та результатів оцінки потреб – вказується думка батька/матері щодо процесу здійснення оцінки, їхня згода чи незгода з результатами оцінки. Якщо батьки відмовляються ознайомлюватися, чи підписувати результати оцінки, їх пояснення та причина також вказуються у цьому підрозділі.

- Графа «Відмітка про ознайомлення членів сім'ї із результатами оцінки потреб» заповнюється окремо щодо батька та щодо матері. Вона включає варіанти: ☐ погоджуюся з висновками оцінки ☐, не погоджуюся, ☐ маю окрему думку та місце для підпису батька та матері.

- У графі «Спеціаліст, відповідальний за здійснення оцінки потреб» вказується П.І.Б., місце роботи фахівця, який здійснював оцінку, підпис та дата складання.

2.11.Важливо заповнювати форму доступною, зрозумілою мовою для дитини та її сім'ї.

2.12.До форми оцінки не включається конфіденційна інформація, яку батьки, дитина не хочуть поширювати (за винятком інформації щодо загрози життю та здоров'ю дитини).

Додаток Е.

Критерії для підготовки висновку за результатами оцінки потреб дитини та її сім'ї

Критерії	Ознаки впливу складних життєвих обставин на дитину/особу/сім'ю			
	Перша група ознак	Друга група ознак	Третя група ознак	Четверта група ознак
1. Характер впливу СЖО на стан особи та задоволеність її потреб	Наявні проблеми та обставини певною мірою порушують нормальну життєдіяльність дитини/особи, однак не суттєво впливають на стан дитини/особи та задоволеність її потреб.	СЖО негативно впливають на стан дитини. Потреби дитини/особи задовольняються частково.	СЖО негативно впливають на стан дитини/особи. Потреби дитини/особи переважно не задовольняються. В разі відсутності комплексного втручання може виникнути загроза здоров'ю та розвитку дитини/особи.	СЖО, події загрожують життю та здоров'ю особи/дитини, у разі відсутності екстреного втручання матимуть суттєві негативні наслідки для особи/дитини.
2. Стан батьків, осіб, що їх замінюють та їхній потенціал, щодо задоволення потреб дитини.	Стан батьків не перешкоджає задоволенню потреб дитини, їхній батьківський потенціал належний. Батьківський потенціал належний.	Стан батьків частково перешкоджає задоволенню потреб дитини, їхній батьківський потенціал недостатній(у одного з батьків слабкий).	Стан батьків перешкоджає задоволенню потреб дитини; батьківський потенціал дуже слабкий в обох батьків чи відсутній в одного з них.	Батьківський потенціал відсутній у обох батьків. Батьки ведуть аморальний спосіб життя, зловживають алкоголем, є залежними, перебувають у конфлікті з законом, примушують дитину до жебрацтва, втягують у протиправну діяльність.
3. Вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб дитини/	Фактори сім'ї сприяють вирішенню проблеми, родина готова підтримати дитину/особу. У громаді	Фактори сім'ї та середовища частково сприяють вирішенню проблеми, до проблем дитини/особи/сім'ї родичі	Фактори сім'ї та середовища не сприяють вирішенню проблеми, контакти у родинні слабкі або відсутні, стосунки	Фактори сім'ї та середовища поглиблюють існуючі проблеми, загрози для життя та здоров'я дитини/ особи.

особи	наявні й доступні необхідні ресурси для підтримки та вирішення проблеми.	ставляться із застереженням. У громаді немає достатніх необхідних ресурсів для вирішення наявних проблем.	переважно конфліктні. У громаді відсутні або недоступні необхідні ресурси для вирішення проблем дитини/особи/сім'ї.	
4. Тривалість існування СЖО.	СЖО виникли/ поглибилася нещодавно (протягом останніх шести місяців).	СЖО тривають/ поглибилася від трьох місяців до року.	СЖО носять затяжний характер та поглиблюється (тривають більше рік чи декілька років).	СЖО, проблема виникла раптово чи раптово загострились до критичного стану. Подія/ї, що тільки відбулися (до однієї доби), мають негативний вплив на стан здоров'я, розвиток та загрожують життю дитини/особи.
5. Усвідомлення дитиною/особою/сім'єю наявність та причини СЖО, готовність до співпраці з надавачами послуг	Отримувач/і усвідомлює наявність проблем, розуміє їх ризики і загрози. Отримувач/і готовий співпрацювати у вирішенні своїх проблем з надавачами послуг; (психолог, медичний працівник, педагог, юрист та інші).	Отримувач/і частково усвідомлює наявність проблем та можливі ризики і загрози. Отримувач/і пасивний, переважно займає вичікувальну позицію, проте серед членів сім'ї, найближчого оточення є особи, які усвідомлюють проблеми та готові співпрацювати з надавачами послуг та сприяти подоланню СЖО.	Отримувач/і та члени сім'ї, найближче оточення не усвідомлює наявність проблем, не розуміють їх ризики і загрози, не бажають щось змінювати. Отримувач/і та члени сім'ї, найближче оточення є пасивними, не виявляють бажання співпрацювати з надавачами послуг у вирішенні своїх проблем.	Отримувач/і та члени сім'ї не визнають існування проблеми, перекладають відповідальність та вину на інших; вважають певну негативну поведінку нормою, вороже ставляться до надавачів послуг.

Додаток Є

Діагностичний інструментарій до комплексної оцінки

Для забезпечення більш ефективної партнерської взаємодії в процесі здійснення комплексної оцінки, залучення членів сім'ї до аналізу причин потрапляння в складні життєві ситуації, пошуку оптимальних шляхів їх подолання, активізації ресурсів сім'ї та родинного середовища рекомендується використовувати додатковий інструментарій. Його варто застосовувати відповідно до ситуації, готовності фахівця із соціальної роботи та членів сім'ї працювати із запропонованими методиками. Кожна з методик є актуальною на різних етапах оцінки. До деяких з них доцільно залучати психолога.

«Окремі показники вікового розвитку дитини»

Представлено нормативні характеристики розвитку дітей різних вікових груп: 0–1 роки, 1–3, 3–6, 6–11, 11–15, 15–18 років. Такі показники можуть бути застосовані як орієнтири для фахівця/спеціаліста із соціальної роботи при оцінці потреб дитини. Додаток стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пп. 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6 форми комплексної оцінки.

Від народження до 1-го року

У віці від 2-х до 12 місяців у дитини інтенсивно розвивається потреба у нових враженнях: вона зосереджує увагу на новому, намагається взяти у руки незнайомі речі тощо.

Джерелом постійних приємних і неприємних емоцій дитини є батьки. Дитина спілкується з батьками, коли у відповідь на їхні звернення до неї посміхається.

Ближче до 6-ти місяців дитина починає розрізняти «Я» (нога, рука) і «не Я» (іграшка).

Шестимісячна дитина здатна за відсутності поряд матері самостійно займатися протягом 40 хв., виявляючи при цьому позитивне самопочуття.

Дитина у 4-6 місяців автоматично вбирає в себе всі емоційні реакції матері, не «перетворюючи» їх. У присутності незнайомих людей вона поводиться стримано і обережно.

Дитина у 7-9 місяців відгукується на власне ім'я.

У 7-9 місяців настрій дитини опосередковано пов'язаний із настроєм матері. Вона може заплакати, якщо чужий наближається до неї або намагається взяти на руки.

Дитина з 7 місяців починає наслідувати дії дорослих (робить «ладусі», «до побачення», киванням голови показує «так» чи «ні» тощо).

У 10-12 місяців емоції швидко змінюються, проте переживання надзвичайно глибокі і щирі. З 12 місяців дитина прагне схвалення свого успіху близькою людиною. Сильне почуття прив'язаності дитини може формуватися до декількох членів сім'ї.

Дитина 11 місяців радіє приходу інших дітей.

1-3 роки

У віці 1 рік 4 місяців – 1 рік 6 місяців дитина уважно вдивляється у дзеркало, ідентифікує зображення із собою.

У 1 рік 10 місяців – 2 роки дитина описує власні дії: «я сідаю», «моя іграшка».

У 2 роки – 2 роки 6 місяців дитина знає частини свого тіла і називає їх.

У 19-24 місяців у дитини з'являється інтерес до інших дітей, прагнення наблизитися до них, гратися з ними. Дитина засвоює елементарні норми спілкування та усвідомлює перші заборони дорослого.

З 2-х років 6 місяців дитина розуміє значення займенників («я», «моє», «твоє»); у неї формується елементарна самооцінка. У колі однолітків/братів та сестер вона проявляє власну позицію.

Дворічні діти починають усвідомлювати свої якості і свій настрій, а також емоційний стан інших. З 2,5 років вони відтворюють настрій дорослих.

На другому році життя дитина починає відстоювати своє право на самостійність: одягається самостійно і їсть акуратно. Дитина віком 2-2,5 років може самостійно тримати чашку, зачерпувати ложкою їжу із тарілки, знімати шкарпетки, куртку, штанці, просовувати руки в рукава, чистити зуби. З 2 років 6 місяців дитина може защипнути ґудзики, зав'язати шнурівки із незначною допомогою дорослого.

У 2,5 роки дитина грається поряд з однолітками, але не разом з ними. Поступово з'являється спільна гра, але вона нетривала.

Ближче до 3-х років дитина знає, чим подобається, а чим не подобається іншим людям; усвідомлює, що може поводитися не так, як від неї чекають. Дитина починає усвідомлювати, що інші люди можуть думати і поводитися не так, як вона.

3-6 років

Більшість дітей 3-4 віку розрізняють назви кольорів, рахують до у межах 10, їм подобається поєднувати форми, розглядати книжки. У цьому віці діти мають знати свої імена, прізвища, вік, стать, дату народження, домашню адресу.

Значний вплив на психічний розвиток дитини має гра як провідна діяльність у дошкільному віці. Діти 3-4 роки, як правило, граються наодинці; вони вже можуть запам'ятовувати фрагменти, прості правила ігор. З 4-5 років у гру, в т.ч. й рольову, залучаються інші діти. З 5 років у дітей починають розвиватися організаторські вміння і навички.

Потреба в спілкування (взаємодії з однолітками, дорослими, спільні ігри, спільна праця) визначає становлення особистості дитини дошкільного віку. З 4 років дитина може використовувати у мовленні складні речення.

Всім дітям необхідне відповідне і належне стимулювання. 4-5 років – вік «чомучок». Водночас розвиток допитливості, потреби в пізнанні дітей цього віку безпосередньо залежить від поведінки батьків, їх реакції на запитання та інтереси дитини.

Дошкільник має велике бажання включитися у доросле життя й активно брати у ньому участь. Діти дошкільного віку потребу у спілкуванні з дорослими, у суспільному житті задовольняють через гру. До 6 років вміння спілкуватися з іншими людьми має бути добре розвинене.

У дошкільників зароджується інтерес до серйозних занять музикою, що може сприяти розвитку музичної обдарованості. Ліплення, конструювання, малювання найбільше сприяють прискоренню сенсорного розвитку дитини. З 5 років дитина може конструювати, створювати щось потрібне в побуті.

У дітей цього віку можна очікувати короткотривалі приступи вередливої поведінки. Разом з тим, діти 4-5 років приймають зауваження, вправляють свої помилки. До 6 років самоконтроль у дитини має бути розвинений.

У дошкільному віці дитина починає керуватися у своїй поведінці моральними нормами. У неї формуються моральні уявлення і оцінки. Діти у цьому віці демонструють соціально позитивну поведінку: діляться, допомагають, заспокоюють інших.

У дитини дошкільного віку формується потреба гордитися певними якостями, трудовими успіхами. Однак, у 5 років діти, як правило, переоцінюють власні можливості.

Діти 3-5 років менше переживають через короткотривале розлучення з батьками, ніж у ранньому віці.

6-11 років

Всім дітям цього віку для пізнавального розвитку необхідне належне стимулювання. Якщо значущі дорослі достатньо заохочують дитину, хвалять її за успіхи, то у неї формується мотив досягнення успіху, що дуже важливо для розвитку особистості.

У дитини віком 6–8 років можна очікувати короткотривалі приступи вередливої поведінки. Спроби стримувати емоції, бажання проявляють в 9-10 років.

Діти молодшого шкільного віку безмежно довіряють дорослим, особливо вчителям, визнають їх авторитет, приймають судження. Натомість, постійні проблеми в сім'я, наприклад, розлучення, провокують прояву у дитини почуття суму, гніву, тривоги; дитина починає погано вчитися, а у 10-13 років вона може втратити емоційний зв'язок з родиною.

Діти у цьому віці демонструють соціально позитивну поведінку: діляться, допомагають, заспокоюють інших. Скарги дитини 6-7 років на інших пов’язані із бажанням сумлінно виконати завдання, турботою, щоб всі поводилися згідно з правилами.

Успіх засвоєння дитиною молодшого шкільного віку моральних норм і правил поведінки залежить від того, як до них ставляться батьки. Коли діти стають свідками жорстокого ставлення, їм важко контролювати свої власні емоції й поведінку.

Для молодших школярів загалом характерний життєрадісний і бадьорий настрій.

У дітей 6-11 років формується самоповага до себе, з'являються самооцінки різних типів: адекватні, завищені і занижені. З віком розвивається самокритичність.

У 10-11 років великого значення для дитини набувають ровесники. Ігри, позитивна взаємодія з іншими сприяють формуванню у дитини відповідальності і товариськості. Розвивається почуття симпатії.

Дітям молодшого шкільного віку необхідно доручати більше справ виконувати самостійно і при цьому більше їм довіряти. Водночас дітям може бути потрібна допомога у догляді за особистою гігієною, певний контроль за цим.

11-15 років

11-15 років – підлітковий період, що є найскладнішим із усіх вікових періодів розвитку дитини.

Дітей цього віку відрізняє підвищена пізнавальна і творча активність, допитливість, інтерес до різних видів діяльності, перші мрії про майбутню професію. Особливо стараються встигати у навчанні дівчатка. Проте нерідко ставлення підлітка до того чи іншого предмету визначається ставленням до вчителя, який його викладає.

Головними мотивами дитини в 11-15 років є самопізнання, самовираження, самоствердження, а відповідно потребами – бути самоцінним, визнаним, незалежним, стати предметом уваги інших.

Діти цього віку вразливі до думок дорослих і особливо ровесників. У підлітковому віці група однолітків є найбільш значущою. Невміння чи неможливість досягти визнання у такій групі частіше всього стає чинником недисциплінованості, правопорушень.

Для підлітка важливо мати друга, в т.ч. в школі. Підліток відчуває потребу поділитися своїм враженнями, розповісти про події свого життя. Близький друг іноді може допомогти дитині подолати навіть сімейні проблеми.

Важливо, щоб в усіх випадках дітям надавали максимум самостійності, щоб дорослі підтримували будь-які прояви їхньої ініціативи, діловитості.

Поведінка підлітків нерідко визначається їх настроєм, що може протягом невеликого проміжку часу змінюватися на протилежний. Діти цього віку переважно невпевнені. Іноді вони замикаються в собі або втікають із дому, реагуючи таким чином на поведінку батьків.

Підліток більше домагається певних прав, ніж прагне прийняти на себе обов’язки. Велике значення у цей період мають єдині вимоги до дитини як в сім'ї, так і в школі. Коли вимоги суперечливі, підлітки демонструють протести в різних формах, проявляють непокірність.

13-14 років – найактивніший період самовиховання волі. Вимоги свободи від контролю батьків сильніше помітні у дівчат.

Підліток може акцентувати увагу на власних недоліках. Його бажаний образ «Я», як правило, складається з чеснот інших людей. Ідеал підлітків часто суперечливий.

З 11-12-ти років дитина проявляє інтерес до осіб протилежної статі й стосунків з ними, проте йому буває важко зробити перший крок до інтимного спілкування.

Підліток вимагає ставлення до себе, як до дорослого, однак не відповідає вимогам дорослості.

В 11-15 років формуються соціальні установки, ставлення до інших людей, суспільства. Діти копіюють поведінку дорослих, які є значущими, авторитетними для них (одяг, зачіска, лексикон, спосіб відпочинку та ін.). У цьому віці відбувається переоцінка сімейних цінностей.

У дітей цього віку добре розвинуті соціальні навички. Вони можуть пристосувати свої розмову і поведінку до різноманітних ситуацій.

Діти дуже чутливі до своєї зовнішності і критики, особливо з боку однолітків. Водночас за гігієною дітей цього віку необхідно інколи спостерігати. Підлітки можуть готувати прості страви, відповідним чином реагувати на небезпечні ситуації.

15-18 років

Дітям 15-18 років властива надмірна увага до власного тіла, дещо викривлені уявлення про норму стосовно його розміру, ваги, пропорцій тощо.

У цьому віці відбувається відкриття «Я», власного світу думок, почуттів, переживань, які здаються самій дитині неповторними і оригінальними. Дитина психологічно готова до самовизначення.

Це період ранньої юності, коли людина перетворюється на суб'єкт власного розвитку. Внутрішня позиція дитини цього віку – спрямованість на майбутнє, вибір професії. У порівнянні з підлітками у дітей віком 15-18 років підвищується інтерес до навчання, особливо до предметів, що будуть потрібні у майбутньому. На професійне самовизначення дитини/молодої людини впливають: інформованість про професії, їх соціальний престиж, особисті нахили і здібності, а також позиція близьких значущих людей, насамперед батьків.

У 15-18 років свідомо і цілеспрямовано формуються сила волі, витримка, наполегливість, самоконтроль, осмисленість, критичність. У цей період підвищується емоційна сприйнятливість і здатність до співпереживання.

Настрій стає значно стійкішим та більш усвідомленим, проте прикладені зусилля все ж залежать від нього. Дівчатка мають більшу схильність до депресій порівняно з хлопчиками.

Це пора першої закоханості, що має великий емоційний вплив на дитину. Розрив стосунків може бути дуже стресовим. Юнацькі мрії про кохання насамперед відображають потреби в емоційному теплі,

душевній близькості. Для дівчат потреба в ніжності, розумінні сильніша, ніж бажання фізіологічної близькості.

Юнацькі оцінки нерідко категоричні й прямолінійні, з демонстративним запереченням моральним аксіом.

Хлопцям та дівчатам притаманне оптимістичне самопочуття, підвищений життєвий тонус. Водночас дівчатка частіше мають занижену самооцінку, вони менше впевнені у собі, частіше чекають невдач і не прагнуть до високих досягнень.

У 15-18 років (ранній юності) зменшується гострота міжособистісних конфліктів і прояв негативізму у стосунках з оточуючими людьми; поведінка стає більш стриманою. Проте у стосунках з дорослими певна дистанція зберігається.

У 15-18 років актуалізується потреба в незалежності. Діти цього віку можуть готувати прості страви, адекватно реагувати на небезпечні ситуації.

Орієнтовні запитання, що можуть бути використані фахівцем в процесі оцінки потреб дитини та здатності батьків їх задовольняти

Запитання, які допоможуть фахівцю налагодити спілкування з дитиною, батьками. Запитання є універсальними і структуровані відповідно до потреб дитини та здатності батьків їх задовольняти. Перед візитом в сім'ю та використанням таких запитань, важливо переглянути показники вікового розвитку дитини й відібрати запитання, актуальні для дитини відповідного віку та її батьків. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пунктів 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6 форми комплексної оцінки.

Здоров'я

1.Потреби дитини

1. Чи відповідає фізичний розвиток дитини (ріст, вага, руховий розвиток та тощо) її віку?
2. Чи є у дитини проблеми зі здоров'ям (порушення слуху, зору, психічне порушення)?
3. Чи потребує дитина особливого догляду, обладнання? Якого?
4. Чи перебуває дитина на обліку у будь-яких спеціалістів?
5. Чи потребує дитина медичного супроводу? Якого?
6. Чи є ознаки жорсткого поводження з дитиною (фізичного, сексуального, психічного насильства тощо)? Які саме?

7. Чи вживає дитина алкоголь, психоактивні речовини? Які саме? Як часто?

8. Як дитина розпізнає ознаки хвороби та чи повідомляє про них (наприклад, застуда)?

9. Чи дитина раціонально харчується відповідно до віку? Що саме вона їсть? Які її вподобання щодо їжі?

10. Чи дотримується дитина режиму дня відповідно до віку? Який режим в дитини?

11. Чи знає дитина, який одяг доцільно носити відповідно до віку, погоди?

12. Чи буває (гуляє) дитина на свіжому повітрі? Як часто?

13. Чи достатньо спить дитина відповідно до віку?

14. Який рівень обізнаності дитини щодо особливостей статевого дозрівання, сексу, контрацептивів?

2. Батьківський потенціал

1. Чи знають та вміють батьки створити умови для здорового розвитку дитини відповідно до її потреб?

2. Чи можуть батьки повідомити деталі медичної історії дитини?

3. Чи проходить дитина необхідні медичні огляди? Як часто? Чи зроблено всі необхідні щеплення?

4. У випадку необхідності, чи оформлена на дитину інвалідність і чи є індивідуальна програма її реабілітації? Як вона виконується?

5. Чи знають та можуть батьки правильно зреагувати на ситуацію, коли дитина потребує термінової медичної допомоги?

6. Чи знають батьки про час та місце роботи медичного працівника? Які стосунки в батьків з ним?

7. Чи залишають батьки дитину без нагляду? Як часто? Чому?

8. Чи забезпечена дитина необхідними засобами для догляду за собою та засобами гігієни? Яких засобів не вистачає?

9. Чи контролюють батьки дотримання дитиною режиму дня? Яким чином?

10. Чи сон дитини переривається без потреби? Як часто? Чому?

11. Чи забезпечують батьки раціональне харчування дитині? Як харчується дитина? Чого не вистачає в її раціоні?

12. Чи забезпечують батьки дитину одягом відповідно до віку, погодних умов, ситуації? Чого не вистачає?

13. Чи забезпечена дитина чистою білизною?

14. Чи розповідають батьки дитині про шкідливість алкоголю, психоактивних речовин? Як налаштовують на здоровий спосіб життя?

15. Яким чином батьки підтримують сексуальну освіту дитини?

Навчання та досягнення

1. Потреби дитини

1.Який рівень розвитку мови, пам'яті, уваги, мислення дитини? Чи відповідає він віку

2. дитини?

3. Що саме привертає увагу дитини? Що дитина робить із захопленням?

4. Чи вміє дитина концентрували увагу під час навчальних занять?

5. Чи регулярно дитина відвідує заклади освіти (садок, школа тощо)?

6. Чи завжди дитина приходить в заклади освіти вчасно?

7. Яка успішність дитини?

8. Чи виконує дитина домашнє завдання? Чи старанно вона це робить? Хто допомагає дитині у виконанні домашнього завдання?

9. Чи є в дитини улюблений вчитель/предмет? Хто це/який саме предмет?

10. З яких предметів дитина потребує допомоги?

11. Чи любить дитина вчитися?

12. Які стосунки в дитини з вчителями?

13. Чи отримує дитина додаткові освітні послуги, займається в гуртках, факультативах?

14. Як поводиться та почуває себе дитина в школі/садку?

15. Які зацікавлення, хобі, таланти має дитина?

16. Які зацікавлення, хобі дитини варто коригувати, змінювати?

17. Скільки часу дитина присвячує своїм зацікавленням?

18. Як дитина проводить вільний час?

1. Батьківський потенціал

2. Яке ставлення батьків до навчання дитини?

3. Чи забезпечена дитина всім необхідним для навчання, розвитку? Чого не вистачає?

4. Чи висувають батьки до дитини адекватні вимоги щодо розвитку, досягнень?

5. Чи заохочують батьки дитину до навчання/розвитку відповідно до її можливостей, віку? Як саме вони це роблять?

6. Чи заохочують батьки дитину до виконання домашнього завдання? Допомагають їй?

7. Як часто батьки контактують з вчителями, соціальними педагогом, психологом школи/дитячого садка? Чи є у батьків контакти таких фахівців?

8. Чи дорога дитини до закладу освіти є безпечною?

9. Чи здійснюють батьки тиск на дитину заради досягнення нею хороших успіхів у навчанні? Яким чином батьки заохочують дитину до навчання?

10. Чи забезпечена дитина необхідними засобами для розвитку (іграшками, іграми, книжками та іншим навчальним матеріалом)? Чого не вистачає?

Емоційний розвиток

1. Потреби дитини

1.До кого в дитини сформована прив'язаність?

2. Чи вміє дитина виражати власні емоції? Чи вміє дитина розпізнавати емоції інших людей? Як дитина проявляє емоції?

3. Чи розповідає дитина про свої почуття, тривоги тощо? Кому?

4. Чи замикається дитина в собі? Як це проявляється?

5. Чи відчуває дитина себе самотньою, ізольованою?

6. Чи бувають в дитини сильні сплески гніву, які виходить за рамки соціально прийнятого поводження? Як це проявляється?

7. Чи є в дитини фобії, страхи? Які?

8. Чи справляється дитина з невдачами, гнівом, стресом? Як вона це робить?

9. Як дитина переживає поразку/перемогу?

10. Чи має дитина підвищену зацікавленість до теми насильства? Як це проявляється?

11. Чи завдавала дитина собі пошкоджень?

12. Чи виникають в дитини думки про самогубство? Чи говорить вона про це? Чи були спроби самогубства?

13. Чи потребує дитина детального психологічного/ психіатричного *огляду?*

2. Батьківський потенціал

1. Чи проявляють батьки прив'язаність до дитини? Як саме?

2. Чи знають батьки про психічні потреби дитини?

3. Чи беруть батьки дитину на руки, говорять пестливі слова? Як часто?

4. Чи надають батьки емоційну підтримку дитині, заспокоюють її? Яким чином?

5. Чи заохочують батьки дитину розповідати про свої страхи, переживання, проблеми? Як?

6. Чи достатньо взаємодіють, спілкуються батьки з дитиною, особливо раннього віку? Яким чином?

7. Чи виховують батьки впевненість дитини в собі? Як?

8. Чи критикують дитину або проявляють до неї ворожість, агресію? Як?

9. Як реагують батьки на специфічні емоційні реакції дитини (капризність, істеричність)?

10. Як батьки вирішують конфліктні ситуації між собою, з іншими членами сім'ї? Чи залучена до цього дитина?

11. Чи було народження дитини бажаним для сім'ї?

Сімейні та соціальні стосунки

1. Потреби дитини

1. Як проявляє дитина приязнь до людини, яка доглядає за нею більше за інших?

2. Чи відчуває та поводиться дитина вільно у присутності членів сім'ї? Яка поведінка дитини?

3. Чи водять дитину в гості до інших членів сім'ї, що проживають окремо?

4. Які відносини в дитини з іншими дітьми в сім'ї, з однолітками?

5. Чи залякує дитина інших дітей, чи залякують вони її? Яким чином?

6. Чи є дитина свідком жорстокого поводження та чи втягується в домашні суперечки, прояви насильства?

7. Яким чином конфлікти в сім'ї впливають на дитину?

8. Чи є/були люди в оточенні дитини, за якими вона сумує, з якими немає можливості спілкуватися?

9. Як дитина ставиться до власної сім'ї?

10. Чи є дорослий, якому дитина довіряє, розказує про свої почуття? Хто це?

11. Хто є авторитетом для дитини? Хто може бути для дитини позитивним прикладом?

12. З ким з однолітків дитина підтримує зв'язок? Який вплив вони здійснюють?

13. Які стосунки дитини з однолітками, вчителями, іншими учнями?

14. Як дитина будує міжстатеві стосунки відповідно до віку?

15. Чи поведінка дитини відповідає її віку?

16. Чи дотримується дитина правил? Які саме правила вона найчастіше порушує?

17. Чи може дитина контролювати свою поведінку? В який спосіб?

18. Чи відрізняє дитина, що таке добре, а що погано?

19. Чи проявляє дитина девіантну поведінку? Як часто? У який спосіб? Чи втікає з дому?

20. Чи поводить себе дитина в громадських місцях відповідно до суспільних норм? Якщо ні, то чому?

2.Батьківський потенціал

1. Чи проводять батьки свій вільний час з дитиною? В який спосіб?

2. Чи батьки планують та організовуються відпочинок, дозвілля дитини? Як саме?

3. Чи узгоджений між батьками стиль виховання дитини? Який він?

4. Чи є між членами сім'ї довірливі стосунки? Як це проявляється?

5. Чи є в сім'ї спільні інтереси? Які?

6. Як батьки ставляться до друзів дитини, її соціального оточення?

7. Чи пояснюють батьки дитині моральні/суспільні норми та сприяють їх засвоєнню?

8. Чи бере дитина участь в прийнятті рішень на рівні сім'ї? В яких саме?

9. Як батьки регулюють взаємостосунки між братами/сестрами?

10. Чи є в оточенні батьків люди з асоціальною, небезпечною для дитини поведінкою? Чи часто вони контактують з сім'єю, дитиною?

11. Чи обмежують батьки спілкування дитини з небезпечним для неї оточенням? Яким чином?

12. Який вплив має спосіб життя, дозвілля батьків на дитину, сім'ю?

13. Чи є в сім'ї чіткі правила та обмеження стосовно поведінки дитини, інших членів сім'ї? Які це правила?

14. Чи адекватно батьки реагують на будь-яку поведінку дитини? В чому потребують допомоги?

15. Чи завжди знають дорослі, де знаходиться дитина?

Самопрезентація та самоусвідомлення

1.Потреби дитини

1. Чи впевнена дитина в собі? Як це проявляється?

2. Чи гордиться дитина своїми досягненнями? В який спосіб?

3. Що, на думку дитини, відрізняє її від інших?

4. На кого дитина хоче бути схожа?

5. Чи усвідомлює дитина, яка в неї стать, чи поводиться відповідно до цього? Яка сексуальна поведінка дитини?

6. Чи знає дитина історію власної сім'ї? Яке її ставлення до цієї історії?

7. Чи вважає себе дитина членом певної групи (неформального об'єднання, релігійної громади тощо)?

8. Чи турбується дитина про всій зовнішній вигляд? Як?

9. Чи прислухається дитина до порад дорослих?

10. Чи має дитина плани на майбутнє? Які вони?

2.Батьківський потенціал

1. Чи ставляться батьки до дитини з повагою?

2. Чи вивчають та враховують думку дитини? Яким чином?

3. Чи сповідує сім'я якусь релігію, філософію? Яку? Який вплив це має на сім'ю, дитину?

4. Чи турбуються батьки про зовнішній вигляд дитини?

5. Чи заохочують батьки дитину відстоювати власну позицію, думку? Яким чином?

6. Чи вчать батьки дитину презентувати власні досягнення, формулювати життєві цілі й конкретні завдання на найближчий період?

7. Чи вчать батьки дитину з повагою ставитися до інших? Як?

8. Чи вчать батьки дитину правильно спілкуватися з незнайомцями? Як?

Самообслуговування

1.Потреби дитини

1. Чи дотримується дитина правил гігієни? Які в неї навички щодо догляду за зубами, нігтями, волоссям, тілом тощо)?

2. Чи є в дитини кишенькові гроші? Як вона їх використовує?

3. Чи вміє дитина користуватися громадським транспортом?

4. Що вміє робити дитина по дому?

5. Які домашні обов'язки дитини? Чи виконує їх дитина?

6. Чи доглядає дитина за власними речами?

7. Чи вміє дитина користуватися побутовою технікою? Якою? Чи відповідають ці знання віку дитини?

8. Чи вміє дитина планувати свій час? Як?

9. Чи проявляє дитина самостійність? Як?

10. Чи знає дитина, до кого звернутися у разі небезпеки? Яких знань дитина потребує?

2.Батьківський потенціал

1. Чи достатньо сформоване самообслуговування у батьків?

2. Чи встановлюють батьки межі в самообслуговуванні дитини відповідно до її віку? Яким чином?

3. Чи заохочують батьки дитину до розвитку її вмінь в самообслуговуванні? Як?

4. Чи хвалять дитину за самостійність? Як?

Орієнтовні запитання,
що можуть бути використані фахівцем в процесі здійснення комплексної оцінки впливу факторів сім'ї та середовища

Запитання, на які можна опиратися для побудови розмови з дитиною, батьками, пошуку інформації від інших джерел. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пунктів 4.1; 4.2; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7 форми комплексної оцінки.

Історія сім'ї

1. Чи у когось із членів сім'ї було важке дитинство? У кого саме?
2. Чи був хтось із батьків жертвами насильства? Хто саме? Коли?
3. Чи виховувався хтось із батьків в інтернатному закладі? Хто? Як довго?
4. Чи сім’я постраждала від втрати, трагедії? Якої? Коли?
5. Чи були в членів сім'ї судимості? В кого?
6. Чи були в членів сім'ї психічне, психіатричне захворювання? В кого?
7. Чи наявні в сім'ї тривалі, затяжні конфлікти? Між ким?
8. Чи вся сім’я проживає разом? Чи є батьки, діти, які проживають окремо? Чому?
9. Чи часто змінювалися люди, які доглядали за дитиною?

Родичі

1. Які родичі беруть участь в житті сім'ї/дитини? Який їхній вплив на сім’ю/дитину?
2. Чи родичі надають допомогу сім'ї/дитині (практичну, емоційну, фінансову, інформаційну підтримку)? Яку саме?
3. Де проживають родичі? Чи далеко від сім'ї/дитини?
4. Чи є родичі, які допомагають доглядати за дитиною?
5. Чи є конфлікт між родичами та як він впливає на сім’ю та дитину?
6. Хто з родичів є авторитетом для сім’ї/дитини?
7. Хто з родичів готовий прийти на допомогу сім'ї/дитині?
8. Чи є родичі, з якими сім’я/дитина хотіла б та не має можливості підтримувати стосунки?
9. Житлово-побутові умови
10. Чи є в сім'ї житло?

11. Чи загрожує сім'ї виселення? Чому? Коли?

12. Чи безпечне житло / подвір'я для дитини?

13. Чи задовільний стан помешкання? Чи потребує помешкання ремонту, переобладнання?

14. Чи має сім'я доступ до основних комунальних послуг (газ, вода, опалення, світло та інше)? В чому є потреба?

15. Чи сім'я сплачує за комунальні послуги? Чи є заборгованості?

16. Чи є в дитини своє місце для ігор, навчання, сну?

17. Чи потребує житло переоблаштування відповідно до потреб дитини? Якого саме?

18. Чи житло не перенаселене? Скільки людей проживає?

19. Чи відповідає житло санітарно-гігієнічним нормам? Що потребує вдосконалення?

Зайнятість

1. Чи у батьків є постійна робота? Яка?

2. Чи є хтось із членів сім'ї працездатного віку безробітним? Чому?

3. Чи дозволяє режим роботи батьків піклуватися про дитину?

4. Чи робота когось із батьків негативно впливає на дитину? Як це проявляється?

5. Чи члени сім'ї, які шукають роботу, знаходяться на обліку Центру зайнятості або інших суб'єктів? Які перспективи з працевлаштуванням?

6. Як наявність чи відсутність роботи розцінюється членами сім'ї?

7. Чи вміють батьки планувати власний графік дня? Чи ефективно вони розподіляють час?

Доходи

1. Чи може сім'я прожити на гроші, які вона заробляє?

2. Чи прибуток в сім'ї стабільний? Наскільки він регулярний?

3. Чи сім'я отримує всі необхідні державні виплати? Які виплати потребують оформлення?

4. Чи сім'я має заборгованості, кредити, позики тощо?

5. Чи сім'я планує свій бюджет? Яким чином? Чи потребує в цьому допомоги?

6. Чи витрати сім'ї є раціональними та необхідними?

Соціальна інтеграція

1. Чи залучена сім'я в соціальне життя громади? Який вплив на сім'ю та дитину це має?

2. Чи поінформована сім'я про діяльність соціальних служб?

3. Чи почувається сім'я ізольованою?

4. Які стосунки сім’ї з сусідами?

5. Чи є в сім’ї друзі? Який вплив на сім’ю/дитину вони здійснюють?

6. Чи отримує сім’я підтримку від громади? Яку саме?

7. Чи є потреби в сім'ї в додатковій підтримці від громади та чи є можливість її отримати?

8. Чи вміють батьки/дитина представляти та захищати власні інтереси? Яких додаткових знань, умінь вони потребують?

Ресурси громади

1. Чи розвинута в місці проживання сім'ї інфраструктура (чи є поряд заклади освіти, поліклініка, парк тощо)? Чого не вистачає?

2. Чи є можливість доступу сім'ї до даної інфраструктури? Що є перешкодою доступу?

3. Чи користується сім’я ресурсами громади?

4. Якими ресурсами сім’я хотіла б користуватися? Чи є така можливість?

Самооцінка якості життя

Використовується на різних етапах роботи з клієнтом. Методика дає можливість по семибальній шкалі визначити самовідчуття за окремими параметрами життєдіяльності, проблемні зони, бажані зміни. Дану методику можна використовувати для моніторингу динаміки змін. До застосування методики варто залучити психолога. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пунктів 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 4.2 форми комплексної оцінки.

П.І.Б._____вік _____ дата заповнення_____

Будь ласка, оцініть:

Мій звичний стан здоров’я

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
дуже поганий						чудовий

Мій звичний настрій

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
дуже поганий						чудовий

Мої відносини з людьми, що мене оточують

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
дуже погані або немає відносин						чудові

Мої відносини з родичами

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
дуже погані або немає відносин						чудові

Мої відносини з дітьми

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
дуже погані або немає відносин						чудові

Наскільки цікаве моє життя

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
дуже нудне						дуже цікаве

Наскільки я поважаю себе

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
взагалі не поважаю себе						повністю поважаю себе

Моє відчуття особистої безпеки

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
дуже небезпечне й лякає						дуже безпечне

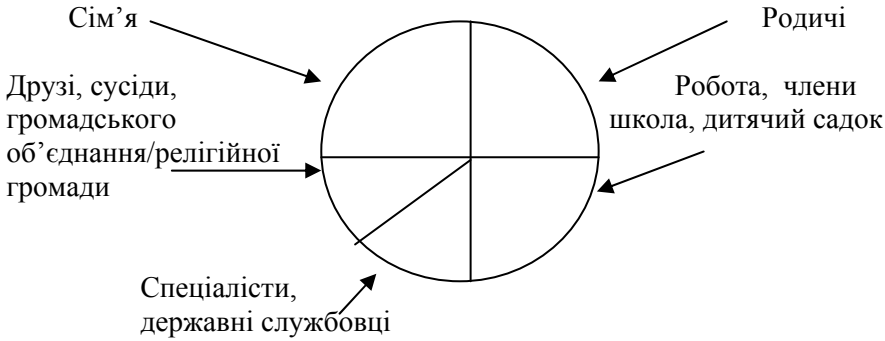
Моя впевненість в майбутньому

☹			😐			☺
1	2	3	4	5	6	7
немає впевненості						дуже впевнений

Карта соціальних зв'язків

Дозволяє отримати інформацію про значущих людей в житті клієнта- дитини чи її батьків. Методика дає комплексну інформацію про соціальне оточення дитини та членів її сім'ї, дозволяє визначити суб'єктів, які здійснюють позитивний/негативний вплив на дитину чи її сім'ю. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пунктів 3.2; 3.4; 4.2 форми комплексної оцінки.

Карта соціальних зв'язків – інструмент вивчення соціального оточення клієнта-дитини за такими параметрами, як: сім'я; родичі; робота, школа, дитячий садок; спеціалісти, державні службовці; друзі, сусіди, члени об'єднання/релігійної громади.



Сім'я. Під сім'єю ми маємо на увазі всіх, хто проживають «під одним дахом». Це можуть бути мати, батько, брати та сестри, баба з боку матері та інші. Якщо деякі діти переїхали жити в інше місце, то вони більше не вважаються членами сім'ї, які спільно проживають, а належать до родичів. Якщо батьки розлучились, і батько проживає в іншому місці, він теж належить до родичів.

Родичі. Родичі – це наша «коренева система»: по лінії матері, по лінії батька, а також усі члени їх родин. Якщо розлучені батьки уклали нові шлюби, то найближчих родичів у дитини стало четверо, і з кожним з них виникають відповідні відносини. Коли дитина сама в майбутньому одружиться, то всі родичі подружжя стануть спільними. Родичі мають особливу якість, оскільки вони придають соціальній мережі стабільність. Особливо це стосується первинної сім'ї. «Перестати бути» родичем неможливо.

Робота, школа, дитячий садок. Їхню роль часто недооцінюють, хоча людина проводить на роботі, в школі чи дитячому садку майже стільки часу, скільки і дома. Цей сектор разом із сектором родини складають основу нашого життя. Саме представники цих секторів виступають або як фактор підтримки, або викликають роздратування.

Друзі, сусіди, члени громадського об'єднання/релігійної громади. Друзі, на відміну від родичів, не з'являються автоматично. Це значущі люди, які можуть проживати й далеко від сім'ї. На відміну від друзів, сусідів не обирають. Така незапланована близькість проживання призводить до того, що розбіжності у поглядах можуть стати обтяжливими. У зв'язку з цим корисно, щоб «поріг спілкування» з сусідами був низьким, однак з практичних міркувань не потрібно боятися звертатись до них за допомогою. Важливими в житті багатьох є громадські об'єднання чи релігійні громади.

Спеціалісти, державні службовці. Для сімей з дітьми, які потрапили у складні життєві обставини, спеціалісти, державні службовці становлять значну частину мережі соціальних зв'язків.

Інструкція заповнення карти соціальних зв'язків

Складання карти соціальних зв'язків проводиться в декілька етапів. Різним людям для цього потрібен різний проміжок часу. Діти, як правило, справляються з цим завданням швидше ніж дорослі.

Зазвичай, дитина чи доросла особа самостійно складає свою карту соціальних зв'язків, однак іноді може попросити фахівця відобразити на карті названих ним людей та відносини між ними.

Отож, для заповнення карти соціальних зв'язків:

1. Спробуйте зобразити всіх значущих для вас людей.
2. Розмістіть їх на карті у співвідношенні до себе: ви – в середині, тих, хто вам найбільш близький, розташуйте ближче до себе, інших – далі від себе. Не забудьте також значущих людей, з якими ви в конфлікті.
3. Чоловіки на карті відмічаються трикутником, жінки – кругом. Символічні особи, зразки для наслідування, відмічаються відповідним знаком з променями, а померлі, які також належать до символічних осіб, мають в середині ще й зображення хрестика.
4. З'єднайте тих, хто знайомий один з одним, прямими лініями. Це показує зв'язки між людьми. Зображення всіх зв'язків може бути складним завданням, тому вкажіть найбільш важливі з них. Конфлікт

ми відмічаємо так: ---/-/----. Якщо конфлікт загострився настільки, що контакт переривається, то розрив ми відмічаємо так: ---/ /----.

5. З'єднувати лініями вас ні з ким не потрібно, через те, що всі позначені особи знайомі вам.

6. Значущих людей, відносини з якими у вас негативні, можете відмітити мінусом (-); тих, хто вам подобається, – плюсом (+); тих, до яких не має яскравої симпатії та антипатії – знаком плюс-мінус (+ -).

7. Карта соціальних зв'язків заповнюється з уявлень, як виглядає мережа на даний момент. Проте вона постійно змінюється. Цю динаміку (напрям руху) можна зобразити стрілками: → - «людина, яка наближається до вас», ← - «людина, що віддаляється від вас».

Коли дитина чи доросла людина заповнює свою карту, фахівець занотовує у відповідну таблицю основні данні про її соціальне оточення.

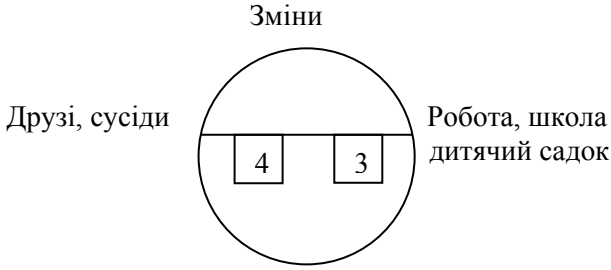
Заповнення карти соціальних зв'язків може викликати спонтанні реакції: *«Я навіть не думав, що в мене стільки родичів, знайомих», «Я бачу, що ця людина скоро зникне з кола моїх знайомих», «Його я хотів би намалювати на зворотній стороні паперу», «Мої діти повинні залишатися в секторі сім'ї, навіть коли вони підуть з дому».*

Карта соціальних зв'язків може допомогти побачити майбутнє і відповісти на низку питань: *«Що хочеться змінити? Як це зробити, щоб досягнути бажаних змін?». Саме тому заповнена карта є хорошим вихідним пунктом для продовження роботи над зміною ситуації.*

Як пояснювати карту соціальних зв'язків

Вважається, що ті, кого зображають в верхній частині карти – сім'я і родичі – визначають стабільність, оскільки вони будуть існувати не залежно від того, хоче цього людина чи ні.

Зображення в нижній частині мережевої карти пов'язані із змінами, оскільки робота, школа, дитячий садок друзі, сусіди, спеціалісти та інші існують в нашому житті не постійно, а в певні періоди.



Особливу увагу необхідно звернути на дистанцію, яку людина постійно встановлює по відношенню до оточуючих. І тут необхідно звернути увагу на те, чи адекватною віку дитини є зображена дистанція. Те, як виглядають з'єднання в мережі зв'язків, вказує наскільки добре різні частини мережі зв'язані одна з одною, а також якою мірою ця мережа є захисною для дитини. Карта соціальних зв'язків з багатьма розривами і конфліктами вказує на затяжну кризу. Окрім цього, розриви означають недоліки підтримки з боку спеціалістів, державних службовців.

Важливим елементом аналізу карти є виявлення людини, яка знає в оточенні власника карти найбільшу кількість осіб різних груп та секторів. Це саме та людина, яка першою розпочне «бити на сполох» у разі виникнення проблем. Втрата такої підтримки збільшує незахищеність людини в складних життєвих ситуаціях.

На карті можуть бути зображені «символічні особи», навіть якщо вони недосяжні, або їх вже немає серед живих, однак вони є/були значущими для дитини.

Слід звернути увагу на наявність на карті осіб, які не контактують ні з ким з соціальної мережі, крім самого клієнта. Наявність таких людей характерна особливо для підлітків і небезпечна тим, що така людина може бути дуже впливова, однак ніхто з соціального оточення клієнта не володіє інформацією про неї.

Під час створення карти стрілками зображують рух в напрямку до «головного героя», зображеного в центрі. Складаючи нові карти, можна простежити зміни зазначених раніше напрямів.

Доповнення до карти соціальних зв'язків

Основні дані про соціальне оточення

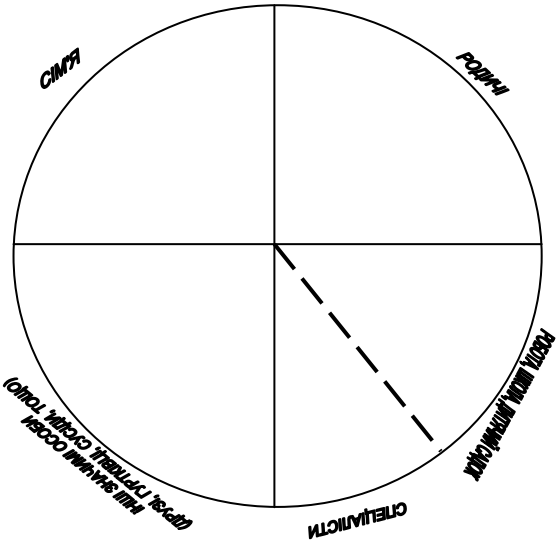
_____

дата народження_____ дата заповнення карти_____

№	Особа	Вік	Відношення	Примітка

КАРТА СОЦІАЛЬНИХ ЗВ'ЯЗКІВ

_____ «___» _____ 20 __.



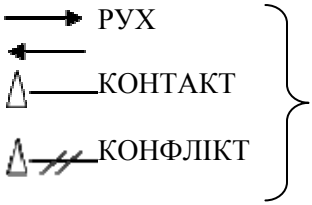
КОЛО – ЖІНКА, ДІВЧИНА

ТРИКУТНИК – ЧОЛОВІК, ХЛОПЕЦЬ

СИМВОЛІЧНІ ОСОБИ

КВАДРАТ – ДОМАШНЯ ТВАРИНКА

(Якщо мова йде про померлих, в середині фігури ставиться хрестик)



ЗВ'ЯЗКИ МІЖ ЛЮДЬМИ

\+ ПОЗИТИВНА

\- НЕГАТИВНА

ЗНАЧКИ ДЛЯ ОЦІНКИ

\+ АМБІВАЛ

\- ЕНТНА

Генограма

Генограма допомагає зібрати, структурувати і зафіксувати інформацію про внутрішньосімейні стосунки у трьох-чотирьох поколіннях. Ця методика може бути застосована при зборі інформації щодо показника «Історія сім'ї» у компоненті «Фактори сім'ї та середовища». Методика може бути використана як у роботі з клієнтом - дитиною, так і з дорослим клієнтом. Застосовує методику фахівець із соціальної роботи або інший спеціаліст, який навчений роботі з нею. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пунктів 3.4; 4.1; 4.2 форми комплексної оцінки.

Генограма – схема, що відображає сімейну історію, родовід (генеалогію), основні сімейні події; осіб, які впливають на життя сім'ї та її функції; існування і якість стосунків між поколіннями сім'ї (шлюбних, кровних). Складання генограми допомагає визначити причини конфліктів і проблем у сім'ї, шляхи їх розв'язання. Водночас генограма, на відміну від екокарти, не показує, як впливають на сім'ю мікро- і макросередовище.

Генограма складається з таких компонентів: сімейного дерева, медичних свідчень, емоційних зв'язків, динаміки відносин, системи сім'ї, сімейних вірувань, соціальної мережі сім'ї. Існує система відміток, які використовуються при створені генограми: жіноча стать – коло, чоловіча стать – квадрати (В середині відповідної фігури вказується вік особи).

Смерть одного із членів сім'ї позначається перекресленням кола чи квадрата; розлучення – двома паралельними лініями; відновлення шлюбних стосунків – лінією, що повторно з'єднує квадрат і коло; зв'язок поза браком – пунктиром.

Так само фіксується і характер взаємин: дві паралельні лінії – хороші стосунки, пунктирна лінія – стосунки дистанційні. Часто в сім'ях існують симбіотичні стосунки, які позначаються трьома паралельними лініями. Дві косі лінії характеризують емоційний розрив. Конфлікт позначається хвилястою лінією; наявність кризи – прямокутником; нестабільність, епізодичність, непевність взаємин – переривистою лінією; міцність стосунків – потовщеною лінією; Римські цифри в кутку рамки – номер кризи. На полях генограми вказуються імена, дати народження і смерті, фіксуються видатні дати в історії сім'ї (наприклад, міграція).

Генограма може бути складена в розширеному вигляді, включаючи багато членів непрямих родинних гілок (наприклад, діти від

попередніх стосунків, двоюрідні брати і сестри, новий чоловік і дружина). Також було б корисно, якби генограма охопила, принаймні, три покоління (дідусь і бабуся - батьки - діти). Краще всього складати генограму на великому аркуші паперу, малюючи ручками і олівцями різних кольорів.

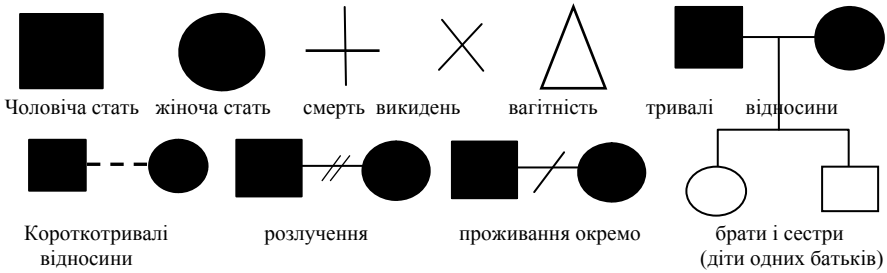
У генограму можуть бути включені додаткові деталі, а саме: важливі місця і значні події (наприклад, нещасний випадок, що привів до обмеження фізичних можливостей людини). Під час складання генограми з'являється можливість обговорити історію сім'ї в деталях, з'ясувати, що відчувають члени сім'ї по відношенню до подій, які з ними сталися.

Орієнтовними запитаннями при складанні генограми можуть бути:

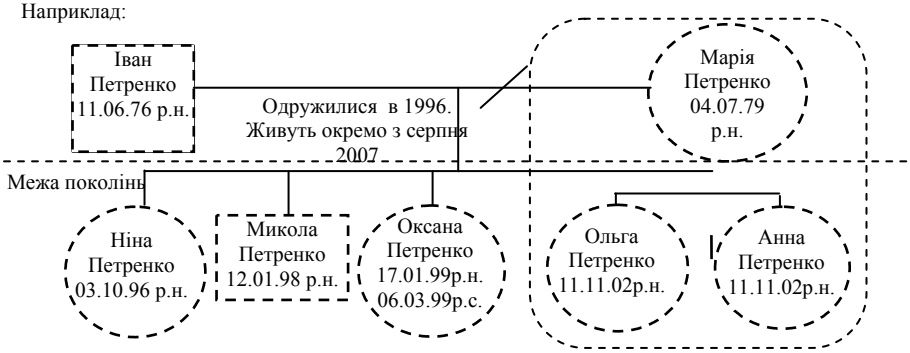
- Яким чином члени сім'ї проявляють свою любов і прихильність?
- Як члени сім'ї проявляють гнів, злість?
- Хто в сім'ї є головним?
- Які цінності існують в сім'ї?
- Яким чином члени сім'ї контактують між собою (словами, жестами, мовою тіла і тощо)?
- Яким чином в сім'ї приймаються рішення?
- Хто їх приймає?
- Хто бере участь в ухваленні рішень?
- Які захворювання передаються в родині по спадковості? тощо.

Під час складання генограми також з'являється можливість простежити характер стосунків між членами сім’ї, а саме: як члени сім'ї взаємодіють один з одним: наприклад, наскільки вони відверті один з одним, як вони піклуються один про одного, як багато вони знають один про одного.

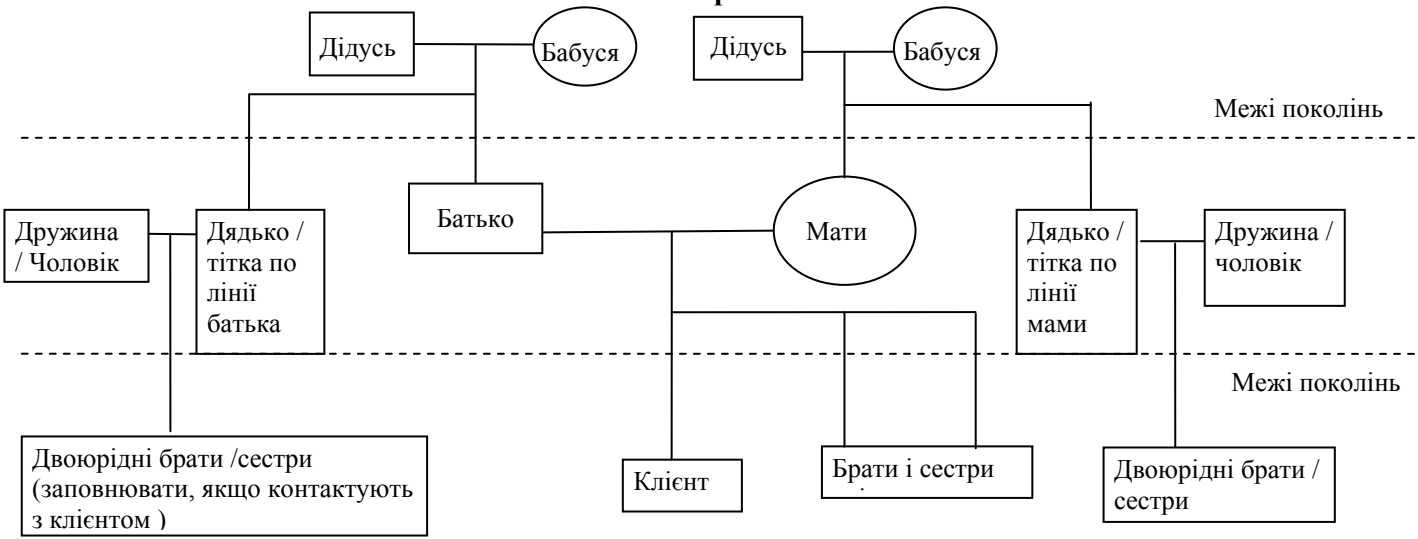
Символи генограми



Пунктирною лінією потрібно обводити людей, які проживають на даний час разом.
Наприклад:



Генограма


Дідусь
Бабуся
Дідусь
Бабуся
Межі поколінь
Дружина / Чоловік
Дядько / тітка по лінії батька
Батько
Мати
Дядько / тітка по лінії мами
Дружина / чоловік
Межі поколінь
Двоюрідні брати /сестри (заповнювати, якщо контактують з клієнтом)
Клієнт
Брати і сестри
Двоюрідні брати / сестри

Екокарта

Методика допомагає клієнту визначити, як він бачить себе, свою сім'ю у контексті інших соціальних контактів. Її використання допомагає з'ясувати, як мікро- і макросередовище впливають на сім'ю. Методика може бути застосована у роботі з дітьми і дорослими та етапі збору інформацію про «Сімейні та соціальні стосунки» чи «Родичів». Застосовує методику фахівець із соціальної роботи або інший спеціаліст, який пройшов відповідне навчання. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пунктів 3.4; 4.2 форми комплексної оцінки.

Екокарта – це схема, яка відображає: 1) стосунки сім'ї з навколишнім середовищем (школою, медичними закладами, родиною батьків, дорослими братами і сестрами, роботою); 2) склад сім'ї і якість стосунків між членами сім'ї; між сім'єю і середовищем (добрі, слабкі, стресові); 3) потреби і можливості сім'ї, ресурси, які їй надає навколишнє середовище для задоволення потреб сім'ї та її окремих членів.

Створення екокарти дозволяє виявити шляхи допомоги сім'ї, спланувати подальшу роботу з нею на основі існуючих ресурсів середовища. Водночас екокарта не дає інформації про причини стосунків, що склалися у сім'ї в мікро- чи макросередовищі.

Екокарта створюється разом з особою/сім'єю для виявлення ресурсів та планування роботи з урахуванням сильних та слабких сторін клієнта.

Інструкція:

Велике коло всередині позначає сім'ю. У ньому розташовані маленькі кола, які відображають членів сім'ї. Кола у лівому верхньому кутку відображають друзів та родичів. Усі люди, які мають зв'язки з сім'єю, поєднуються на екокарті лініями:

неперервна лінія ---------- сильні стосунки;

пунктирна - - - - - - - - - - - - - - слабкі;

Хвиляста конфліктні, стресові.

Справа від кола позначають ресурси громади, необхідні для добробуту і розвитку сім'ї (ЦССМ, служби у справах дітей, громадські організації тощо). Можна вказати медичні клініки, школи, дитячі садки тощо. За допомогою прямих, хвилястих або пунктирних ліній відображається характер зв'язку з ними. Можна додавати стільки кіл, скільки потрібно.

Кола справа внизу представляють «Працевлаштування і доходи». Тут позначається місце роботи, а також додаткові джерела доходів, наприклад, соціальні виплати.

Остання група кіл позначає клуби, команди, інші об'єднання у громаді. Це може бути церква або громадські організації, до складу яких входить сім'я. Їх також можна вказувати стільки, скільки потрібно.

Якщо зв'язок з представленим колом стосується тільки одного члена сім'ї, проводиться лінія прямо до відповідного маленького кола. В іншому випадку – до великого сімейного кола.

Угорі є місце для запису сімейних змін (Це переїзди, нова робота, новий член сім'ї, розлучення, смерть тощо). Можна позначати як позитивні, так і негативні зміни.

Допоможуть особі/сім'ї створити свою еко-карту такі запитання:

Моя сім'я складається з таких осіб……

Важливі друзі нашої сім'ї – це……..

(За допомогою лінії покажіть характер зв'язків – сильні, стресові або слабкі)

Важливі члени родини – це……

(За допомогою лінії покажіть характер зв'язків – сильні, стресові або слабкі)

Мережа, яка допомагає задовольнити потреби моєї сім'ї – це……

(За допомогою лінії покажіть характер зв'язків – сильні, стресові або слабкі)

Працевлаштування і доходи моєї сім'ї – це……

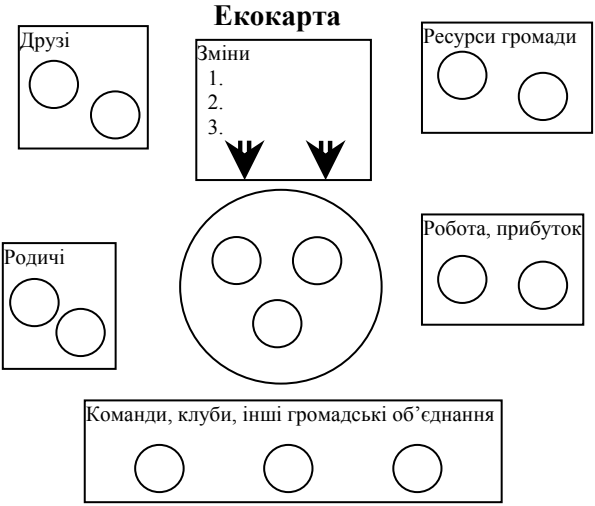
(За допомогою лінії покажіть характер зв'язків – сильні, стресові або слабкі)

Громадські об'єднання, членами яких є моя сім'я – це ……

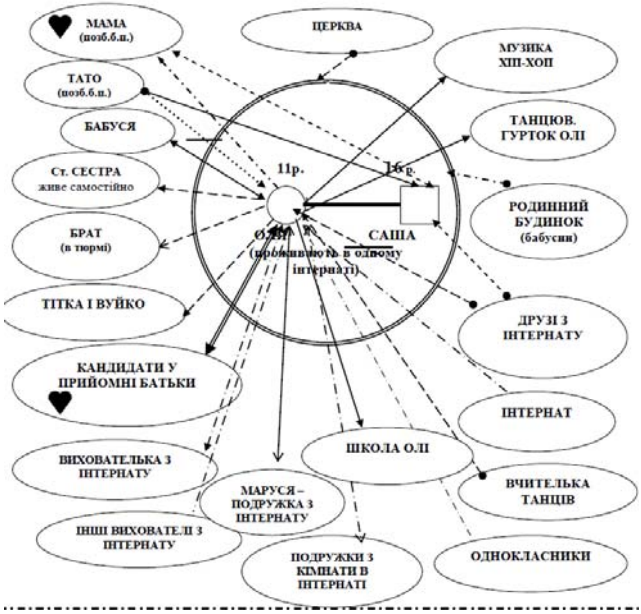
(За допомогою лінії покажіть характер зв'язків – сильні, стресові або слабкі)

Зміни у моєму житті на даний момент такі ……..

(За допомогою лінії покажіть характер зв'язків – сильні, стресові або слабкі)



Приклад створення та аналіз екокарти уявної дитини
ЕКОКАРТА Олі



В запропонованій ЕКО-КАРТІ – схематично представлена картина світу уявної дівчинки Олі, вихованки інтернату, в якому разом з нею проживає її старший брат Саша. На ЕКОКАРТІ крім найважливіших осіб з біологічної сім'ї зазначено багато інших осіб, установ та занять, важливих для цієї дівчинки.

На цій ЕКОКАРТІ ми бачимо лінії, що сполучають Олю з окремими особами, установами, організаціями, заняттями.

У випадку з мамою ми бачимо, що контакти з нею не часті, але дівчинка намалювала біля неї сердечко, тобто – ці взаємовідносини, принаймні на думку дівчинки, варті того, щоб їх зміцнювати. У випадку батька взаємини з ним втрачені (перервані), а тому можлива їх відбудова чи зміцнення вимагатиме обережності та знань. Є також багато інших осіб, взаємостосунки з якими є для Олі істотними, починаючи від брата Саші, який разом з Олею живе в інтернаті. Крім того тут ще є улюблена вихователька, яка для дівчинки є майже подружкою, танцювальний гурток, музика хіп-хоп, Церква, а вірніше її улюблений священик, який часто забирає Олю в молодіжні походи та прощі.

Якщо ми уважно придивимось до ЕКОКАРТИ Олі, то побачимо, наскільки складні взаємовідносини в світі Олі та її брата Сашка. Тут представлений ніби цілий її світ – все те, що для них обох є найважливішим.

Перші висновки після аналізу цієї екокарти це:

а/В Олі близькі взаємовідносини з братом, які ускладнені небезпекою, пов'язаною з невирішеною проблемою батька та його відмінних взаємин з власними дітьми.

б/Крім брата, єдиною особою з натуральної сім'ї, з якою в Олі хороші взаємостосунки та контакти – це бабуся.

в/В дівчинки тільки одна близька особа серед ровесників, при чому це подружка з дитячого будинку, а не з «середовища».

г/Оля багато надій пов'язує з кандидатами у прийомні батьки.

д/Любить школу.

е/Оля емоційно не зв'язана з інтернатом і немає близьких взаємовідносин з жодним з опікунів, що є дуже істотним для подальшого можливого влаштування дівчинки в прийомну сім'ю.

є/В неї досить обмежене коло зацікавлень (музика, танці). Це – поле для підтримки її досягнень, але в неї є також багато потреб в сфері розвитку зацікавлень, хобі та вищих потреб і ін.

Картка бажань

Методика допомагає клієнту усвідомити і сформулювати свої актуальні цілі. Доцільно застосовувати як у роботі з дітьми, так і дорослими для оцінки потреби в самоусвідомленні, а особливо перед розробкою плану соціального супроводу. До застосування методики варто залучити психолога. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пункту 3.5 форми комплексної оцінки.

Методика може бути застосовна індивідуально як у роботі з дитиною, так і з її батьками.

Фахівець/спеціаліст із соціальної роботи/психолог задає запитання:

«Уяви, що ти чарівник і все можеш:

Як ти уявляєш своє ідеальне життя?

Щоб ти хотів змінити в своєму житті?

Що на даний час повинно бути іншим?

Що має змінитися за певний період?

Яким ти б хотів бачити своє життя?

Що би ти хотів у ньому змінити?

Які твої плани на майбутнє?» і т.п.

Відповіді записуються в «Картку бажань».

Варто звернути увагу на: час виконання, емоції, які виникали в клієнта протягом виконання завдання, реальність чи нереальність його бажань, прагнення щось змінити в минулому чи майбутньому.

Лінія життя

Методика дає змогу проаналізувати бажану картину майбутнього клієнта. Може бути застосовна як у роботі з дитиною, так і її батьками. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пунктів 3.5; 4.1 форми комплексної оцінки.

Проводиться індивідуально фахівцем/спеціалістом із соціальної роботи/психологом.

Методика дає змогу намалювати в уяві бажану картину майбутнього клієнта. Для цього на листку паперу проводиться горизонтальна лінія, на якій відмічаються роки (наприклад, народження, 5 років, 12 років, теперішній період, 50, ...80 років).

Фахівець задає запитання, яким клієнт уявляє своє життя у 80 років, потім в 50 і т.д. – до теперішнього віку. Відповіді записуються на «лінії життя». Так, рухаючись у зворотному напрямку, фахівець спільно з клієнтом формулює його життєві цілі.

Наприклад: *«Маша, уяви, що тобі 80 років. Яким ти бачиш своє життя в цьому віці? Ти все ще навчаєшся в коледжі? Ти все ще не знаєш,*

куди влаштуватися на роботу? І кожну суботу ходиш на дискотеку? Ні? Тобі смішно? А яким ти собі уявляєш життя у 80 років?»

Варто звернути увагу на: емоції дитини/дорослого при виконанні завдання (позитивно чи негативно клієнт сприймає своє майбутнє), ставлення до вправи (ігрове чи серйозне).

Інший варіант завдання:

Пропонується на горизонтальній «лінії життя» відмітити, де зараз знаходиться клієнт, зазначити дату свого народження та вік, до якого б хотілося прожити; назвати та відмітити на лінії ключові, вагомі події життя (відмічати можна як позитивні, так і негативні події) минулого і майбутнього, а по вертикальній лініій – ступінь оцінки клієнтом даної події (від -10 до +10). Після того, як всі події відзначені, складається «графік життя».

Варто звернути увагу на: співвідношення позитивних та негативних подій, виділених клієнтом; позитивне чи негативне оцінювання майбутнього; атмосферу, емоції, які виникали під час виконання завдання; тривалість його виконання.

Моя зайнятість та розподіл часу

Методика дає можливість спільно з дитиною чи кимось із батьків проаналізувати, чим займаються члени сім'ї упродовж дня, скільки часу витрачають на ту чи іншу діяльність. Важливо акцентувати, скільки часу батьки виділяють на безпосереднє спілкування з дитиною. Корисно використовувати при зборі інформації щодо показника «Зайнятість» у компоненті «Фактори сім'ї та середовища». Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пункту 4.4 форми комплексної оцінки.

П.І.Б._____вік _____ дата заповнення _____

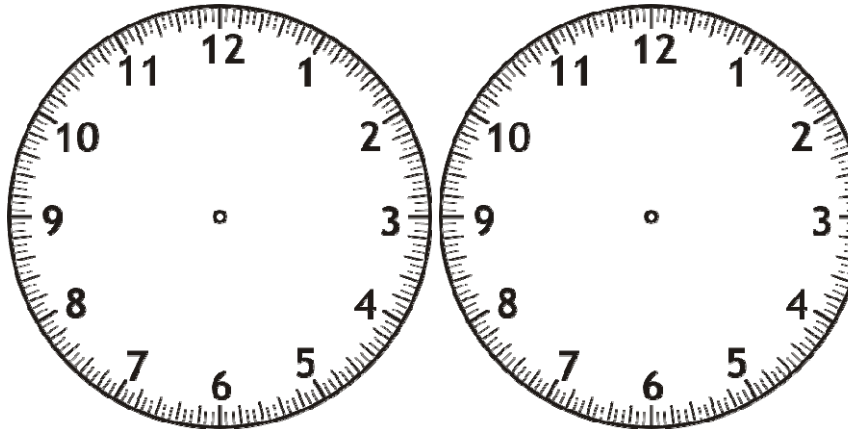
Діяльність	Скільки часу це займає
Що я люблю робити	
Що я не люблю робити, але зобов'язаний це виконувати	

Що я зобов’язаний робити, але не роблю	
Що я зобов’язаний робити кожного дня	
Що я роблю для себе	
Що я роблю для інших	

П.І.Б._____ вік _____ дата заповнення _____

Перед Вами зображення двох годинників.

Позначте на годинниках ідеальний і реальний день – куди ви витрачаєте час?



Що можливо зробити, щоб узгодити ідеальний та реальний день?

Джерела доходів та їх витрати

Методика передбачає спільний з членами сім'ї клієнта аналіз сімейного бюджету, джерел доходів та ефективності його використання, зокрема на його потреби. Результати можна використати при пошуку шляхів подолання складних життєвих обставин. Корисно використовувати при зборі інформації щодо показника «Доходи» у компоненті «Фактори сім'ї та середовища» та при розробці плану соціального супроводу. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пункту 4.5 форми комплексної оцінки.

П.І.Б._____вік _____ дата заповнення_____

№	П.І.Б. членів сім'ї	Зайнятість, робота, навчання	Джерела доходу в гривнях								
			Зарплата	Пенсія	Аліменти	Соціальні виплати	Допомога по безробіттю	Допомога по інвалідності	Фінансова підтримка від членів родини та родичів	Гуманітарна допомога	Інші джерела доходів (сільське господарство, підприємницька діяльність)

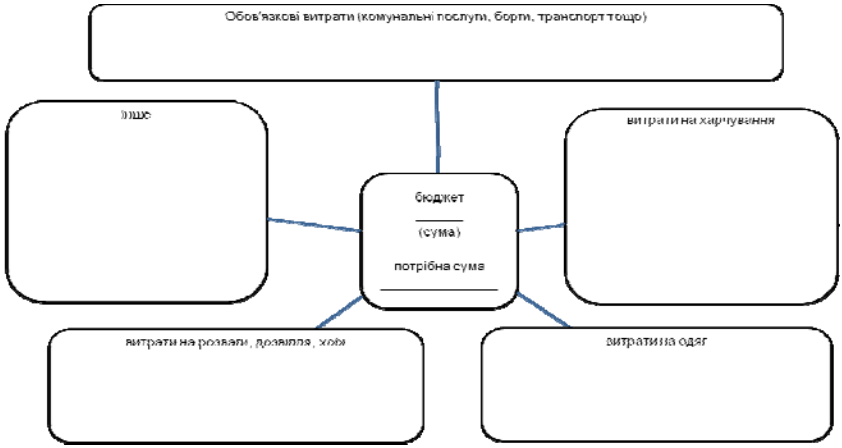
Загальні доходи сім'ї: _____

З розрахунку на одного члена сім'ї:_____

* офіційне або неофіційне працевлаштування, зайнятість по догляду за кимось sз членів сім'ї, ведення домашнього господарства

** підсумовуються доходи, визначається сума на одного члена сім'ї

Розподіл сімейного бюджету на _____(вкажіть термін)
П.І.Б._____ вік____дата заповнення _____



Аналіз наявних та потрібних коштів

П.І.Б._____вік _____ дата заповнення _____

Стаття витрат	Наявна сума коштів	Потрібна сума коштів	Різниця	Можливі шляхи отримання	Примітки

Вплив фінансового становища сім'ї на дитину/дітей та інших членів сім'ї

(вказати в графі, на кого саме негативно впливає показник)

Методика дає можливість визначити наскільки ефективно використовуються фінансові та матеріальні ресурси сім'ї клієнта зокрема який вони мають вплив на стан задоволення його потреб та кожного з членів його сім'ї. Корисно використовувати при зборі

інформації щодо показника «Доходи» у компоненті «Фактори сім'ї та середовища». Методика застосовується у роботі з дорослими членами сім'ї. Стане у нагоді для збору і аналізу інформації відповідно до пункту 4.5 форми комплексної оцінки

П.І.Б. _____вік _____ дата заповнення _____

№	П.І.Б. членів сім'ї	Показники впливу					
		Недоїдання	Відсутність одягу та взуття	Відсутність окремого місця для сну	Відсутність можливості придбати необхідні ліки	Алкогольна чи наркотична залежність	Інше (відсутність місця для навчання, гри тощо)

Висновки та рекомендації:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Додаток Ж

Особливості ведення соціальних випадків відповідно до їх складності

Тип випадку / Заходи та дії	**Простий**	**Середньої складності**	**Складний випадок**	**Екстрений випадок**
Який ступінь ризику щодо задоволення потреб дитини?	**Низький**	**Середній**	**Високий**	**Загрозливий для життя та здоров'я дитини**
Процедури прийняття рішень про надання послуг	Батьки дитини вибирають послуги. Надавач інформує про наявні послуги та можливі види державних виплат та допомог, надавачів послуг.	Надавач пропонує батькам/ та дітям укласти договір про надання послуг, здійснення соціального супроводу.	Рішення дорадчого органу (комісії із захисту дітей) про взяття сім'ї під соціальний супровід, формування міждисциплінарної команди. Укладання договору із сім'єю.	Рішення комісії з захисту прав дітей; органу опіки та піклування; рішення суду, обов'язкові дії та заходи визначенні зазначеними органами та установами
Відповідальність за ведення випадку	Визначений надавачем спеціаліст, в т.ч. ФСР	Визначений надавачем спеціаліст (в т.ч. ФСР) та супервізор	Визначений надавачем спеціаліст чи ФСР та супервізор	Визначений спеціаліст ССД, представник органу опіки та піклування.
Формування міждисциплінарної команди ведення випадку	Не формується.	Формується за потреби. Підстава наказ керівника закладу, який надає послуги отримувачу.	Обов'язково формується міждисциплінарна команда, Склад спеціалістів визначається рішенням	Міждисциплінарна команда екстреного втручання (ФСР, медичний працівник, дільничний міліціонер,

			дорадчого органу в залежності від виявлених потреб.	представник органу опіки та піклування).Формує ССД, орган опіки та піклування.
Забезпечення конфіденційності	Інформація про отримувача використовується в його інтересах лише з письмового дозволу отримувача/його законного представника	Інформація про отримувача використовується в його інтересах лише з письмового дозволу отримувача/його законного представника	Інформація про отримувача використовується в інтересах дитини лише з письмового дозволу отримувача/його законного представника або за рішенням комісії із захисту прав дитини, органу опіки та піклування;	Інформація про отримувача використовується в інтересах дитини лише з письмового дозволу отримувача/його законного представника або за рішенням комісії із захисту прав дитини, органу опіки та піклування, суду.
Участь дитини та врахування її думки, якщо вона відповідного віку й рівня розвитку	Батьки забезпечують врахування думки дитини.	Відповідальний за ведення випадку з дозволу батьків спілкується з дитиною та враховує її думку; чи залучає для такого спілкування психолога.	Відповідальний за ведення випадку зобов'язаний забезпечити врахування думки дитини шляхом погодження з батьками а у разі потреби, шляхом ініціювання відповідного рішення комісії із захисту дітей. При кожному візиті у сім'ю, відповідальний за ведення випадку чи члени	Визначений спеціаліст ССД зобов'язаний забезпечити врахування думки дитини та донести її думку до комісії із захисту прав дітей, органу опіки та піклування, суду.

			міждисциплінарної команди мають контактувати з дитиною.	
Планування послуг та підтримки?	За потреби	За результатами комплексної оцінка потреб спільно з отримувачами послуг розробляється план надання послуг (соціального супроводу), що узгоджується та підписується відповідальним за ведення випадку та членами сім'ї.	За результатами комплексної оцінки потреб спільно з отримувачами послуг розробляється план соціального супроводу, що узгоджується та підписується відповідальним за ведення випадку, членами сім'ї та членами міждисциплінарної команди, в разі потреби затверджується комісією із захисту прав дітей.	Короткий план негайних дій для захисту дитини, розроблений в ході оцінки безпеки міждисциплінарною командою екстреного втручання.
Можливі види послуг та діяльності	інформування, наснаження, консультування, посередництво, представництво, працевлаштування, надання гуманітарної, матеріальної допомоги,	Забезпечується широкий доступ до послуг; підвищення батьківської знань та навичок, психологічне консультування, наснаження та мотивування членів сім'ї на спільний пошук ресурсів і	Комплексне втручання (соціальний супровід, соціально-психологічна реабілітація дитини, навчання батьківству; лікування, реабілітація батьків; групи взаємодопомоги, мобілізація родинного оточення на підтримку	Екстрені (негайні дії щодо захисту дитини; реабілітація чи притягнення до відповідальності батьків; ізолювання насильника/ кривдника; вилучення дитини/особи; виклик і надання послуг лікаря, дільничного міліціонера,

	підвищення батьківських знань та навичок тощо;	можливостей, сімейні групові наради, планування бюджету, контроль за використанням послуг і ресурсів тощо.	сім'ї, сімейні групові наради, послуги сімейного патронату, тощо. Ізолювання насильника/ кривдника.	пожежника та інших;інформування,консультування;посередництво,представництво;допомога в усвідомленні проблеми та шляхів її вирішення. Альтернативний догляд дитини (патронатна сім'я, притулок, центр соціально-психологічної реабілітації дитини тощо).
Оптимальні терміни ведення випадку та інтенсивність послуг (контактів)?	До 2-х місяців, контакти за ініціативи отримувача	Від одного до 6 місяців Протягом першого місяця не менше 5 візитів до сім'ї; протягом наступних в залежності від потреб, але не менше ніж 1 контакт протягом 2 тижнів.	До року і більше (за потребою, після перегляду випадку) Протягом першого місяця 2х не менше 2-х разів на тиждень; протягом наступних 3-х не менше -1 разу на тиждень, далі –за потреби, але не менше 2-х разів на місяць.	Від 3-х годин до трьох днів В перші години - інтенсив; Далі: документування, інформування та щоденний моніторинг ситуації.

Додаток 3

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова КМУ від 24.09.2008р. № 866
Додаток 10 до Порядку провадження
органами опіки та піклування діяльності,
пов'язаної із захистом прав дитини

АКТ
проведення оцінки рівня безпеки дитини
І. Особисті дані про дитину

Дитина _____ Стать: Ч Ж
(прізвище, ім'я, по батькові)
Дата народження ____ _____ _____Статус _____
(дата) (місяць) (рік)
Адреса (місце) фактичного проживання/перебування _____
_____
Тел. _____

Адреса місця реєстрації проживання/перебування _____
_____
Тел. _____
Свідоцтво про народження/паспорт _____
(номер, ким і коли виданий /причини відсутності)
_____

ІІ. Дані про батьків або осіб, які їх замінюють

Дані	Мати	Особа, яка її замінює	Батько	Особа, яка його замінює
Прізвище, ім'я, по батькові				
Дата народження				
Місце роботи, посада				
Номер контактного телефону				
Адреса реєстрації місця проживання				
Адреса місця фактичного проживання				

Дані про інших близьких родичів _____

_____

Фактично догляд за дитиною здійснює(ють) _____

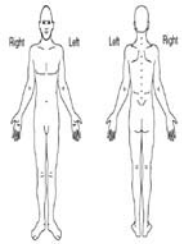
_____

Контактна особа від сім'ї _____ тел.: _____

ІІІ. Стан дитини на момент відвідування

1. Наявність фізичних та поведінкових ознак, що можуть свідчити про жорстоке поводження, насильство, у тому числі сексуальне	☐ так ☐ ні

☐ синці ☐ гематоми ☐ опіки ☐ порізи ☐ укуси ☐ подряпини	☐ реакція дитини у вигляді страху, тривоги або огиди при контакті з дорослим ☐ судомна реакція всім тілом на підняту руку ☐ дитина навмисно завдає собі шкоди ☐ інше

Місце травми (встановлюється у разі можливості огляду дитини)  	☐ голова ☐ обличчя ☐ вуха ☐ очі ☐ рот ☐ шия ☐ горло ☐ верхня частина спини ☐ живіт ☐ плечі ☐ грудна клітка ☐ верхня частина руки ☐ лікоть ☐ зап'ясток ☐ руки (пальці) ☐ стегно ☐ внутрішня частина стегна ☐ пальці на нозі ☐ п'ятка ☐ коліно ☐ стопа ☐ нижня частина ноги ☐ інше

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ висновок спеціаліста ☐ підтвердні документи ☐ інше

_____ (пояснення дитини) _____ _____ _____	_____ (пояснення батьків або осіб, які їх замінюють/ фактично здійснюють догляд за дитиною, інших осіб)

_____

(коментар спеціаліста)

_____

_____

_____

2. Дитина раннього віку (0-3 роки) залишена на тривалий час без догляду батьків або на догляд малолітньої дитини (до 10 років) чи сторонніх осіб, які візуально перебувають у стані алкогольного сп’яніння, під дією психоактивних речовин (необхідне підкреслити)	☐ так ☐ ні

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ інше

(коментар спеціаліста)

3. Дитина має візуальні ознаки дії речовин: ☐ алкогольних ☐ психоактивних ☐ інших	☐ так ☐ ні

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ інше

(пояснення дитини)	(пояснення батьків)

(коментар спеціаліста)

4. Стан здоров’я дитини незадовільний	☐ так ☐ ні

☐ висока температура (у разі можливості виміряти)
☐ низька температура (у разі можливості виміряти)
☐ блювота ☐ діарея ☐ скаржиться на гострий біль
☐ втрата свідомості ☐ інше

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ інше

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

5. Дитина має зовнішні ознаки недогляду та занедбаності	☐ так ☐ ні

☐ вага, зріст значною мірою не відповідають віку дитини, пов'язані з недоглядом та занедбаністю ☐ низький рівень гігієни ☐ дитина не ходить, не сидить, не розмовляє на рівні, необхідному для певного віку (виявлене підкреслити) у зв'язку з недоглядом та занедбаністю ☐ дитина виконує небезпечну домашню роботу ☐ інше

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ інше

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

6. Дитина залучена до протиправної діяльності (на момент проведення оцінки рівня безпеки)	☐ так ☐ ні

☐ жебракування ☐ проституція ☐ експлуатація
☐ споживання (поширення алкогольних чи психоактивних речовин)
☐ інше

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ повідомлення інших осіб ☐ інше

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

7. Дитина повідомляє про небезпеку та просить допомогти	☐ так ☐ ні

Джерела інформації: ☐ особисте звернення дитини ☐ повідомлення інших осіб ☐ інше

(коментар спеціаліста)

8. Інша інформація

IV. Факти, що свідчать про нездатність батьків гарантувати безпеку дитині (дітям)

1. Батьки відсутні за місцем проживання (перебування) дитини на момент відвідування	☐ так ☐ ні

(коментар спеціаліста)

2. Батьки мають візуальні ознаки дії речовин: ☐ алкогольних ☐ психоактивних ☐ батько ☐ мати	☐ так ☐ ні

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ інше

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

3. Батьки мають явні візуальні ознаки фізичного насильства ☐ батько ☐ мати	☐ так ☐ ні

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ інше

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

4. Небезпечна поведінка батьків ☐ батько ☐ мати	☐ так ☐ ні

☐ напади агресії ☐ бійки ☐ погрози ☐ спроби суїциду ☐ інше

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ повідомлення інших осіб ☐

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

V. Інші факти, що свідчать про небезпеку для дитини

1. У помешканні перебувають інші особи, ймовірно у стані алкогольного сп'яніння чи під дією психоактивних речовин	☐ так ☐ ні

Джерела інформації: ☐ особисте спостереження ☐ повідомлення інших осіб

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

2. Помешкання не пристосоване для проживання	☐ так ☐ ні

☐ відсутнє тепло (у разі його необхідності) ☐ відсутні двері ☐ відсутні шибки у вікнах ☐ наявні щури, таргани, клопи, миші ☐ небезпека з боку тварин ☐ аварійне ☐ інше

(пояснення батьків)	(коментар спеціаліста)

3. Інша важлива інформація

VI. Результати проведення оцінки рівня безпеки дитини

1. Висновок щодо рівня безпеки дитини*

☐ дуже небезпечно	☐ небезпечно	☐ ознаки небезпеки відсутні	☐ безпечно
Негайне відібрання дитини у батьків, осіб, які їх замінюють	Необхідність вжиття негайних дій у межах сім'ї, у тому числі проведення комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї	Необхідність проведення комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї	Відсутність необхідності у подальших діях

2. Інформація про негайно вжиті заходи для захисту дитини

Порядковий номер	Найменування заходу	Дата та час	Відповідальна особа	Результат

3. Інформація про роботу, яку необхідно провести для соціального захисту дитини у разі виявлення небезпеки

_____

Відмітка про ознайомлення батьків або осіб, які їх замінюють, із результатами проведення оцінки рівня безпеки дитини та право оскаржити результати в установленому законодавством порядку:

Я, _____, (прізвище та ініціали) ознайомлений(а) з результатами проведення оцінки рівня безпеки дитини

_____ (підпис)

Я, _____, (прізвище та ініціали) ознайомлений(а) з результатами проведення оцінки рівня безпеки дитини

_____ (підпис)

Коментарі батьків або осіб, які їх замінюють: _____

_____

Коментар спеціаліста: _____

_____

* У квадраті потрібної графи проставляється позначка «+».

Оцінку рівня безпеки дитини проведено ____ _____ 20__ р. комісією у складі:

1._____ (прізвище та ініціалиголови комісії, посада) _____ (підпис) _____ (номер контактного телефону)

2. _____ (прізвище та ініціали члена комісії, посада) _____ (підпис) _____ (номер контактного телефону)

3. _____ (прізвище та ініціали члена комісії,посада) _____ (підпис) _____ (номер контактного телефону)

Порядок доповнено згідно з Постановою КМ № 624 від 22.10.2014р.

Методичні рекомендації здійснення та документування оцінки безпеки дитини

1.Загальні положення

1.1.Методичні рекомендації щодо заповнення форм оцінки безпеки дитини (далі – Рекомендації) розроблено відповідно до постанови Кабінету Міністрів України №866 від 24 вересні 2008р.. «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини», Порядку здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї у соціальних послугах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України № від .

1.2. Ці Рекомендації містять інструкції та вказівки щодо проведення, документування і складання Протоколу оцінки безпеки дитини (додаток 1 до Постанови Кабінету Міністрів України № 866 від 24 вересня 2008 р).

2. Принципи проведення оцінки безпеки

2.1.Оцінка безпеки дитини ґрунтується на наступних принципах:

- найкращим середовищем для життя і розвитку дитини є сім'я;
- прийняття рішення органами опіки і піклування про вилучення дитини з сім'ї має здійснюватися на підставі підтверджених та задокументованих у Протоколі оцінки безпеки фактах загрози або завданої шкоди життю і здоров'ю дитини;
- вилучення дитини з сім'ї має носити тимчасовий характер до усунення обставин, що створюють небезпеку для дитини.

3. Мета і завдання оцінки безпеки

3.1.Метою проведення оцінки безпеки дитини є створення належних умов для прийняття в найкращих інтересів дитини рішень органами опіки та піклування щодо захисту і забезпечення її прав.

3.2.Завданнями оцінки безпеки дитини є перевірка інформації або підозри, що дитині завдана шкода, з'ясування причин залишення дитини без батьківського піклування, визначення рівня здатності батьків гарантувати їй безпеку та вжиття невідкладних заходів щодо захисту дитини.

4. Ознаки складних життєвих обставин при яких можливе/необхідне термінове реагування

4.1.Дитині завдано серйозної фізичної шкоди батьками чи особами, які їх замінюють, іншими особами, що мають доступ до дитини.

4.2.Поведінка когось із членів сім'ї чи інших осіб, що мають доступ до дитини має насильницький або неконтрольований характер, зумовлений зловживанням наркотиками, алкоголем, іншими психотропними речовинами.

4.3.Поведінка членів сім'ї чи інших осіб, що проживають з дитиною має ознаки психічних захворювань, що загрожує дитині.

4.4.Стан помешкання не придатний для проживання і перебування в ньому дитини, загрожує її життю і здоров'ю.

4.5.Є підозра, що дитина стала жертвою сексуального насильства чи експлуатації.

4.6.Дитина має явні зовнішні ознаки жорстокого поводження, а батьки » не можуть пояснити їх походження.

Дитина раннього віку, залишена батьками без догляду, покинута.

5.Організація та здійснення оцінки безпеки дитини

5.1.Оцінка безпеки здійснюється відповідною ССД за місцем перебування дитини на підставі отриманого усного чи письмового повідомлення про загрозу життю і здоров'ю дитини від органів внутрішніх справ, органів та закладів управління освітою, охорони здоров'я, праці та соціального захисту населення, виконання покарань, інших структурних підрозділів місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, громадських організацій, житлово-експлуатаційних управлінь, громадян, батьків дитини або осіб, які їх замінюють.

5.2.Після отримання ССД, сільським/селищним головою або уповноваженою особою виконавчого органу повідомлення про загрозу життю і здоров'ю дитини, залишення її без батьківського піклування керівник відповідної ССД, сільський/селищний голова або уповноважена особа виконавчого органу приймає рішення про негайне (протягом 24годин) проведення оцінки безпеки дитини.

5.3.Для проведення оцінки безпеки дитини створюється комісія, кількісний і якісний склад якої визначає керівник відповідної ССД, сільський/селищний голова або уповноважена особа виконавчого органу, які отримали повідомлення про загрозу життю і здоров'ю дитини.

5.4.Керівник ССД в обов'язковому порядку інформує відповідний ЦССССДМ та відповідний підрозділ органів внутрішніх справ та включає їх представників до складу комісії під головуванням працівника відповідної ССД, сільського/селищного голови або

уповноваженої особи виконавчого органу. У разі потреби до складу комісії можуть бути залучені медичні працівники та працівники закладів освіти.

5.5.Комісія відвідує сім'ю з метою перевірки достовірності отриманої інформації щодо загрози для життя та здоров'я дитини, та оцінки безпечності середовища. Підтвердження чи спростування інформації засвідчується наявними фактами, які фіксуються у Протоколі оцінки безпеки дитини.

5.6.Під час візиту у сім'ю члени комісії пояснюють батькам мету та завдання оцінки безпеки дитини, підстави для її проведення, наслідки та заохочують батьків або осіб, які їх замінюють до співпраці.

5.7.Під час візиту в сім'ю, члени комісії зобов'язані формувати мотивацію батьків або осіб, які їх замінюють, до співпраці; уникати некоректних висловів оціночних суджень та персональних характеристик членів сім'ї; не розголошувати інформацію, отриману від сусідів, найближчих родичів.

5.8.У разі виявлення під час відвідування сім'ї фактів, які вказують на небезпеку для життя та здоров'ю дитини, працівник ССД приймає рішення про вилучення дитини і її тимчасове влаштування у сім'ю бабусі, дідуся, найближчих родичів або готує клопотання про відібрання дитини у батьків голові районної, районної у мм. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчого органу міської, районної у місті ради, сільський/селищний голова або уповноважена особа виконавчого органу - виконавчому органу сільської, селищної ради.

5.9.У разі відсутності фактів, які вказують на небезпеку для життя та здоров'ю дитини, але виявлення ознак небезпеки для дитини комісія вживає негайні дії в межах сім'ї, зокрема: викликає найближчих родичів, дідуся, бабусю, інших для забезпечення тимчасового догляду за дитиною, ізолює кривдника від дитини, організовує надання необхідної медичної допомоги, направляє дитину на судово-медичну експертизу, приймає рішення щодо тимчасового влаштування дитини разом з матір'ю/батьком в центр соціально-психологічної допомоги тощо.

5.10.У разі відсутності явних ознак небезпеки для дитини, але наявності ознак СЖО, відповідною ССД приймається рішення про необхідність взяття дитини на облік ССД, а її сім'ї - під соціальний супровід та направлення матеріалів на проведення комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї у соціальних послугах відповідним ЦСССДМ.

5.11.По завершенню оцінки Протокол оцінки безпеки в обов'язковому порядку підписують працівник ССД, сільський/селищний голова або уповноважена особа виконавчого органу та інші члени комісії. Оригінал Протоколу залишаються у відповідній ССД, в сільській/селищній раді, а копія, завірена печаткою ССД або сільським/селищним головою, подається до відповідного ЦСССДМ.

5.12.Протокол оцінки безпеки дитини є підставою для розробки рекомендацій до Індивідуального плану соціального захисту дитини.

6.Процедура документування оцінки безпеки дитини

6.1.Складовими елементами документації по оцінці безпеки дитини є форма загальної інформації про дитину та її сім'ю, а також форма Протоколу оцінки безпеки.

Заповнення форми загальної інформації про дитину та її сім'ю.

6.1.1.Формазагальної інформації про дитину та її сім'ю включає реєстраційний номер повідомлення, дати його отримання (день, місяць, рік), який розміщено у правому верхньому куті 1 сторінки та 2-х таблиць: таблиці №1 стосовно особистих даних дитини, таблиці №2 - даних про батьків або осіб, які їх замінюють. Заповнення цих таблиць має за мету занотовувати первинну (перевірену) інформацію про дитину та її сім'ю на момент отримання повідомлення від органів внутрішніх справ, органів та закладів управління освітою, охорони здоров'я, праці та соціального захисту населення, виконання покарань, інших структурних підрозділів місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, громадських організацій, житлово-експлуатаційних управлінь, громадян, батьків дитини або осіб, які їх замінюють.

6.1.2.Форму загальної інформації про дитину та її сім'ю бажано заповнити до початку візиту в сім'ю, для цього можна звернутися для уточнення інформації, отриманої з повідомлення, до відповідного ЦСССДМ у місті або до фахівця із соціальної роботи на території сільської/селищної ради, до паспортного столу, відповідного ЖЕКу, до дільничного інспектора тощо.

6.1.3.Форма загальної інформації про дитину та її сім'ю заповнюється окремо на кожну дитину протягом робочого дня з моменту отримання повідомлення.

6.1.4.Фахівець, який здійснює Оцінку, спочатку заповнює таблицю №1, яка включає особисті дані про дитину, а саме:

- *ПІБ, її стать, дата народження* (дана інформація має відповідати даним свідоцтва про народження або паспорту дитини);

- *статус дитини* (статус дитини-сироти, дитини, позбавленої батьківського піклування, дитини-інваліда, дитини, яка постраждала внаслідок Чорнобильської катастрофи, дитини, народженої поза шлюбом, дитини-біженця інше має бути підтверджено відповідним посвідченням/довідкою);

- *адреса реєстрації місця проживання*/ (зазначається адреса, за якою дитина та її сім'я офіційно зареєстровані і про що є відповідна відмітка в паспорті громадянина України, тимчасовому посвідченні громадянина України, посвідці на постійне проживання, посвідці на тимчасове проживання, посвідченні біженця, посвідченні особи, яка потребує додаткового захисту, посвідченні особи, якій надано тимчасовий захист (далі - паспортний документ), довідці про звернення за захистом в Україні);

- *адреса місця фактичного проживання* (адреса фактичного проживання, яка відрізняється від адреси реєстрації, зазначається у випадках, коли дитина з певної причини не живе за адресою своєї реєстрації наприклад, коли дитина тимчасово проживає з родичами, у випадку, якщо батьки мають роздільну опіку, дитина може мати дві адреси, перебуває в лікарні або покинула домівку та інше. Якщо адреса місця фактичного проживання/перебування співпадає з адресою реєстрації місця проживання/перебування, ця графа не заповнюється).

- *номер свідоцтва про народження або паспорту дитини, ким і коли виданий* (у разі відсутності зазначених документів необхідно зазначити причини їх відсутності);

6.1.5.Таблиця №2 має містити дані стосовно батьків дитини або осіб, які їх замінюють:

- *ПІБ матері, батька або осіб, які їх замінюють* (крім ПІБ осіб, які замінюють батьків, необхідно вказати ступінь їх родинних зв'язків з дитиною (дідусь, бабуся, тітка, дядько, інші) та правовий статус: прийомні батьки, батьки-вихователі, опікуни);

- *дата народження* (в цій графі можна вказувати тільки рік народження);

- *місце роботи, посада* (при заповненні даної графи треба звернути увагу на наступне: якщо особа працездатного віку і працює, необхідно вказати точну назву установи/організації без використання її абревіатури, назву займаної посади, офіційне оформлення трудових

відносин зазначається як штатний працівник, сумісник, договір. Якщо особа працездатного віку не працює, в графі зазначається «не працює», а також причини зі слів осіб, це може бути: нема роботи, хворію, спільне рішення, веду домогосподарство, перебуваю на обліку в центрі зайнятості, інше. Якщо батьки або особи, які їх замінюють, є непрацездатними особами, важливо зазначати причини їх непрацездатності, зокрема: інвалідність, пенсія, тривалий лікарняний);

- номер контактного *телефону* в дану графу заноситься контактний телефон - домашній, мобільний, робочий, згоду на фіксування яких дає опитана особа);

- *адреса реєстрації місця проживання*/перебування (зазначається адреса, за якою особа офіційно зареєстрована і про що є відповідна відмітка в паспортному документі, довідці про звернення за захистом в Україні);

- *адреса місця фактичного проживання*/перебування (адреса фактичного проживання, яка відрізняється від адреси реєстрації, зазначається у випадках, коли особа з певної причини не живе за адресою своєї реєстрації, наприклад, коли особа тимчасово проживає у батьків або у родичів, у випадку, якщо батьки мають роздільну опіку і мають дві адреси фактичного проживання, тимчасово орендує житло, інше. Якщо адреса місця фактичного проживання/перебування співпадає з адресою реєстрації місця проживання/перебування, ця графа не заповнюється);

- *дані про інших близьких родичів* (в цій графі вказується вся наявна інформація про родичів, їхня адреса фактичного проживання/перебування та адреса реєстрації, телефон);

- *фактично догляд за дитиною здійснюють* (в цій графі вказується повнолітня особа, яка проживає спільно з матір'ю, батьком дитини або особами, які їх замінюють, та фактично здійснює догляд за дитиною в сім'ї. Це може бути дідусь, бабуся, інші родичі, чоловік/дружина опікуна, прийомної матері/батька, батьків- вихователів;

- *контактна особа від сім'ї та телефон* (дана графа заповнюється під час візиту в сім'ю, вносяться дані тієї особи, яка дала згоду на подальший контакт і співпрацю і яка володіє повною і достовірною інформацією про дитину та інших членів сім'ї).

6.2.Протокол оцінки безпеки дитини є важливим результатом процесу оцінки, який у відповідності до Порядку впровадження органами опіки та піклування діяльності, пов'язаної із захистом прав дитини, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від

24.09.2008 р. №866, додається до обліково-статистичної картки дитини та зберігається в окремому файлі у папці справи дитини. Відповідальність за організацію та документування процесу оцінки безпеки дитини несе керівник відповідної ССД.

Заповнення форми Протоколу Оцінки безпеки

6.2.1.Форма Протоколу Оцінки безпеки складається з 6 розділів: Розділ 1 «Особисті дані про дитину», Розділ 2 «Дані про батьків або осіб, які їх заміняють, Розділ 3 «Стан дитини на момент відвідування», Розділ 4 «Факти, що свідчать про нездатність батьків гарантувати безпеку дитині (дітям), Розділ 5 «Інші факти, що свідчать про небезпеку для дитини», Розділ 6 «Результати проведення оцінки рівня безпеки дитини»« Заповнення цих таблиць має за мету зібрати інформацію стан та рівень безпеки дитини та її середовища на момент відвідування дитини та її батьків або осіб, які їх замінюють.

6.2.2.Форма Протоколу оцінки безпеки дитини заповнюється окремо на кожну дитину під час спілкування з дитиною та її батьками або особами, які їх замінюють.

6.2.3.Фахівець заповнює Протокол оцінки безпеки в такій послідовності і з урахуванням наступного:

Розділ 3 таблиця Б.1. - наявність фізичних та поведінкових ознак, що можуть свідчити про жорстоке поводження, насильство, в т.ч. сексуальне

(Спеціаліст під час відвідування має, в першу чергу, звернути увагу на зовнішні явні ознаки жорстокого поводження з дитиною, у вигляді синців, гематом, переломів, інше. Але спеціаліст, перш ніж їх зафіксувати, має уточнити причину їх виникнення через закриті і відкриті питання до батьків або до дитини. До закритих питань, які передбачають відповідь «Так/Ні» можна віднести питання до дитини: «Чи часто дитина приймає участь у бійках з однолітками?», «Чи вважає дитина, що кращий спосіб вирішення питань - це бійка?», до батьків: «Чи може бути застосоване до дитини фізичне покарання?», «Чи караєте Ви фізично своїх дітей?», «Чи боїться Вас дитина?» тощо. Можна також поставити батькам закриті питання, та запропонувати декілька варіантів відповідей: «Так», «Ні», «Іноді» тощо. Якщо спеціаліст пропонує декілька варіантів відповідей на питання, він не має ставити опитуваного в таку ситуацію, коли жоден із запропонованих варіантів йому не підходить. Можна ставити і відкриті питання батькам, наприклад: «Як Ви ставитесь до того, що

дитина навмисно завдає собі шкоди?», «Як Ви ставитесь до фізичного покарання дитини?», «Як Ви думаєте, чи боїться Ваша дитина покарань, в тому числі фізичних?» тощо. У разі припущення, що дитина потерпіла або зазнала насильства або жорстокого поводження, спеціаліст має організувати огляд дитини медичним працівником, за результатами якого на малюнку «Місце травми» позначаються точками місця травм, синців, гематом, переломів. У третій графі зазначаються джерела інформації, зокрема інформація з інших джерел може бути отримана від найближчих сусідів, родичів, які живуть поряд із сім'єю, від однолітків дитини на вулиці тощо. Графа «Пояснення дитини» та «Пояснення батьків» заповнюється зі слів дитини та її батьків або осіб, які їх замінюють і стосується їх пояснень причин синців, гематом, переломів, порізів тощо, обставин, за яких вони отриманні, причин реакції дитини у вигляді страху, тривоги при спілкуванні з батьками або особами, які їх замінюють, відмови дитини роздягатися, носити одяг, що не відповідає сезону, в тому числі для того, щоб приховати сліди жорсткого поводження. Рання не пояснювана дитиною та батьками вагітність у дівчат, поведінка яких не вказує на те, що вони мають статеві стосунки з однолітками може свідчити про ознаки сексуального насильства. До таких ознак також можна віднести факт негативного ставлення дитини до власного тіла, в тому числі навмисне спричинення собі тілесних ушкоджень, спроби суїциду. У графу коментарі спеціалістів необхідно внести перелік та назву підтверджуючих медичних довідок та документів, коментарі залучених фахівців).

Розділ 3 таблиця Б.2. Дитина раннього віку (0-3 роки) – залишена без догляду батьків або на догляд малолітньої дитини (до 10 років), чи сторонніх осіб в стані алкогольного сп'яніння, під дією активних речовин

У разі виявлення/не/виявлення дитини раннього віку (0-3 роки), яка була залишена без догляду батьків або на догляд малолітньої дитини (до 10 років), чи сторонніх осіб в стані алкогольного сп’яніння, під дією активних речовин спеціаліст має зазначити не тільки «Так», «Ні», а також джерела інформації. Це може бути як власне спостереження, так повідомлення від інших осіб, зокрема сусідів, дільничного інспектора. В деяких випадках самі батьки підтвердять той факт, що залишили дитину раннього віку без догляду батьків або на догляд малолітньої дитини (до 10 років), чи сторонніх осіб в стані алкогольного сп'яніння, під дією активних речовин, і це обов’язково

треба зафіксувати в графі Коментарі. Крім того важливо з'ясувати чому батьки це роблять. Необхідно запропонувати декілька відповідей, що дасть можливість батькам подумати над цією проблемою. Можна запропонувати такі відповіді: «НЕ було іншого виходу», «Не думав, що це небезпечно для дитини», «Я довіряю дитині або іншій особі», «Я відлучилася на дуже короткий час», «Нічого страшного не трапилося». Також у цій графі треба зазначити як часто батьки залишають дитину раннього віку (0-3 роки), без догляду або на догляд малолітньої дитини (до 10 років), чи сторонніх осіб в стані алкогольного сп'яніння, під дією активних речовин. Цю інформацію можна отримати від малолітньої дитини (до 10 років), від сусідів, фахівця із соціальної роботи.

Розділ 3 таблиця Б.3. Дитина перебуває під дією алкогольних психотропних речовин.

Для встановлення факту перебування дитини під дією алкогольних, психотропних речовин краще за все залучити медичного працівника, який є членом комісії і цей факт оформити як висновок спеціаліста. Можливо неповнолітня дитина або її батьки повідомлять про перебування дитини на обліку в закладі охорони здоров'я або медичний працівник володіє даною інформацією, яку необхідно внести у графу «Пояснення дитини/батьків», «Коментарі». Пояснення дитини/батьків стосовно вживання/не/вживання алкогольних, психотропних речовин, яких, як часто, з ким краще отримати під час індивідуальної бесіди з дитиною та її батьками.

Розділ 3 таблиця Б.4. Стан здоров'я дитини незадовільний

Під час візиту необхідно зафіксувати стан здоров'я дитини відповідно до вказаних індикаторів або вказати інші. Якщо у складі комісії бере участь медичний працівник то основним джерелом інформації має бути його висновок. У разі виникнення ускладнень працівник, який здійснює Оцінку безпеки має викликати швидку медичну допомогу для обстеження стану здоров'я дитини на момент візиту в сім’ю, або прийняти рішення щодо доцільності направлення дитини до закладу охорони здоров'я. Дуже важливо отримати та зафіксувати пояснення батьків стосовно їх готовності та розуміння, які необхідно вжити, або які вже були вжиті дії, для надання дитині необхідної первинної допомоги у разі, якщо дитина захворіла.

Розділ 3 таблиця Б.5. Дитина має зовнішні ознаки недогляду та занедбаності

Для того, щоб зробити висновок, щодо наявності ознак недогляду та занедбаності дитини, треба зробити її первинний огляд, який може здійснити як медичний працівник (у разі його участі в складі комісії) так і працівник який здійснює оцінку безпеки. За результатами первинного огляду дитини можна буде зафіксувати інформацію стосовно таких індикаторів як: вага, зріст та їх відповідність віку дитини, підтвердити або спростувати наявність у дитини педикульозу, висипів, занедбаний зовнішній вигляд (брудний одяг, шкіра, волосся дитини, неприємний запах від дитини), інше. «Що їсть дитина», «Де вона харчується: дома, у сусідів, на вулиці » можна запитати про це саму дитину а також її батьків. Для того щоб зрозуміти яку небезпечну домашню роботу виконує дитина треба поговорити з самою дитиною, з її батьками, при цьому слід попросити її або їх просто перерахувати всю домашню роботу, яку виконує дитина і на підставі цього переліку зробити висновок, який вид домашньої роботи все таки є небезпечний та шкідливий для дитини. Коментарі спеціалістів, які беруть участь в оцінці безпеки можуть включати інформацію якою вони володіють, або на підставі їх особистих спостережень, стосовно зовнішнього вигляду дитини, її перебування на вулиці без догляду, нерегулярного відвідування школи, тощо.

Розділ 3 таблиця Б.6. Дитина залучена до протиправної діяльності (на момент проведення оцінки рівня безпеки)

Для того щоб заповнити дану таблицю перш за все треба провести бесіду з батьками, або особами які їх замінюють, з метою з'ясування «Чи спонукали вони в будь-який спосіб або з будь-яких причин дитину до систематичного випрошування грошей, речей у сторонніх осіб», «Чи використовували дитину для задоволення сексуальних потреб», «Чи заставляли дитину красти». Необхідно з'ясувати «Як часто в сім'ї розпивають алкогольні напої та вживають психотропні речовини» і «Чи залучена до цього дитина або чи є вона свідком цього». Додаткову інформацію необхідно зібрати шляхом опитування найближчих сусідів. В обов'язковому порядку має бути отримана інформація від дільничного інспектора, якщо він не бере участь у складі комісії. Окремо треба провести бесіду з дитиною, але не задавати їй прямих питань стосовно вживання алкогольних та психотропних речовин дитиною або її батьками, краще задати дитині загальні питання: «Чи знає вона що таке алкогольні напої», «Що таке

наркотики, для чого люди вживають алкоголь або наркотики», «Чи вживають друзі дитини алкоголь або наркотики», «Чи дозволяли батьки пробувати алкогольні напої», «Це погано чи добре та інші». Із відповідей на ці загальні питання може стати зрозумілим чи вживала або вживає дитина або її батьки алкоголь чи психотропні речовини. Якщо у працівника який здійснює оцінку безпеки виникла підозра що дитина в даний момент перебуває під дією алкоголю чи психотропних речовин рекомендується залучити для висновку медичного працівника.

Розділ 3 таблиця Б. 7. Дитина повідомляє про небезпеку та просить допомогти

Для того щоб з'ясувати що дитина зверталась за допомогою і повідомляла про небезпеку необхідно опитати саму дитину, а також в першу чергу осіб із її найближчого оточення або середовища, це в першу чергу має бути вихователь дитячого садочка, шкільний вчитель, дільничний інспектор, сусіди, найближчі родичі.

Розділ 3 таблиця Б.8. Інша інформація

В даному розділі будь хто з членів комісії має зафіксувати важливу додаткову інформацію отриману під час візиту як в сім'ї так і поза її межами.

Розділ 4 таблиця Б.1. Батьки відсутні за місцем проживання (перебування) дитини на момент відвідування

Із індикаторів вказаних в даній таблиці, працівник, який здійснює оцінку безпеки, із власних спостережень може підтвердити або спростувати інформацію стосовно двох індикаторів зокрема: здійснення суїциду одного з батьків за наявності специфічних шрамів на руках а також відсутності інформації або відомостей про одного з батьків або особу яка її замінює. Інформація по іншим індикаторам маю бути в обов'язковому порядку зафіксована на підставі підтверджуючих документів (свідоцтво про смерть, вирок суду, оголошення про розшук, рішення про затримання тощо).

Розділ 4 таблиця Б.2. Батьки перебувають під дією алкогольних та психотропних речовин

Якщо у працівника який здійснює оцінку безпеки виникла підозра що батьки дитини або особи, що їх замінюють в даний момент перебувають під дією алкоголю чи психотропних речовин рекомендується залучити для висновку медичного працівника. Про що в джерелах інформації зазначити як висновок спеціаліста або зафіксувати наявність підтверджуючого документа, що батьки або

особи які їх замінюють, перебувають на диспансерному обліку в закладах охорони здоров’я. При цьому слід звернути увагу на пояснення батьків причини перебування їх під дією алкогольних речовин, можливо це пов'язано з разовим вживанням алкогольних речовин, що є поганим прикладом для дитини, але при цьому не несе небезпеки для неї. В графі коментарі можна внести інформацію отриману від сусідів, від дільничного інспектора які підтвердять або спростують інформацію стосовно вживання батьками, або особами які їх замінюють, алкогольних, психотропних речовин.

Розділ 4 таблиця Б.3. Батьки мають явні візуальні ознаки фізичного насильства

Якщо працівник, який здійснює оцінку безпеки, спостерігає наявні ознаки побиття- забиття, синців, гематом, переломів та іншого у одного з батьків або осіб які їх замінюють, перш ніж зафіксувати їх як ознаки фізичного насильства а в графі джерела інформації як особисте спостереження має отримати у батьків, або осіб які їх замінюють, пояснення причин виникнення цих ознак. Можливо вони отримані в результаті падіння, побутових травм, ДТП. У разі підтвердження одним із батьків факту, що вона зазнала фізичного насильства, працівник фіксує це в графі «батько» «мати» «так» «ні». Якщо у членів комісії є достовірна інформація від сусідів, дільничного інспектора про фізичне насильство в сім'ї або під час візиту виникла підозра, що батько-мати, або особа яка їх замінює приховує факт фізичного насильства (боїться кривдника) в обов’язковому порядку особу яка зазнала насильства треба ізолювати від кривдника, провести з нею бесіду і переконати її підтвердити факт фізичного насильства. У разі відмови в графі «Коментарі спеціаліста» написати, що факт фізичного насильства не підтверджено, але є підозра його скоєння.

Розділ 4 таблиця Б.4. Небезпечна поведінка батьків

В даній таблиці працівник з власного спостереження має зафіксувати прояви неадекватної поведінки батьків (агресію, бажання спровокувати бійку, погрози в бік дитини, членів сім'ї, а також членів комісії), наявності у батьків дитини, або осіб які їх замінюють, ознак психічного розладу (галюцинації, втрата пам'яті, марення переслідування, стан афекту (лють, розпач, жах), погрози скоїти суїцид). Додаткову інформацію працівник може отримати від найближчих родичів, сусідів. В графі «Пояснення батьків» треба внести інформацію стосовно пояснень самих батьків причин небезпечної неадекватної поведінки. Працівнику дуже важливо з'ясувати на скільки неадекватна поведінка батьків є небезпечною для її дитини.

Розділ 5 таблиця Б.1. У помешканні перебувають інші особи, ймовірно у стані алкогольного сп'яніння чи під дією психотропних речовин

Цю інформацію можна отримати до візиту в сім'ю як повідомлення від інших осіб (сусідів або найближчих родичів) і перевірити її під час візиту через особисте спостереження, про що необхідно зафіксувати в графі «Джерела інформації». Якщо під час візиту в сім'ю з'ясовано, що крім батьків дитини, або осіб які їх замінюють, знаходяться сторонні особи, які перебувають у стані алкогольного сп'яніння чи під дією психотропних речовин, схильних до антисоціальної поведінки, необхідно не тільки зафіксувати цей факт, але і отримати пояснення батьків (зафіксувати в графі «Пояснення батьків») стосовно причин перебування їх в сім'ї, термін їх перебування (тимчасово/постійно), ступінь їх родинного зв'язку. В обов'язковому порядку необхідно пояснити батькам, або особам які їх замінюють, що перебування таких осіб в стані алкогольного сп'яніння чи під дією психотропних речовин створює небезпеку для їх дитини і це є серйозною підставою для розгляду питання щодо вилучення дитини з сім'ї.

Розділ 5 таблиця Б.2. Помешкання не пристосоване для проживання

В даній таблиці фіксуються факти, які підтверджують аварійний стан помешкання, непридатність його для проживання дитини та її сім'ї, пояснення батьків причин такого стану, дуже важливо з'ясувати готовність та можливість батьків, або осіб які їх замінюють, привести помешкання у стан придатний для проживання (ремонт, облаштування, переоблаштування).

Розділ 5 таблиця Б.3. Інша важлива інформація

В даному розділі будь хто з членів комісії має зафіксувати важливу додаткову інформацію отриману під час візиту як в сім'ї так і поза її межами.

Розділ 6 Результати проведення оцінки рівня безпеки дитини

Висновок оцінки безпеки дитини з одного боку є невід'ємною складовою Протоколу оцінки безпеки, з іншого боку він може бути використаний, як окремий самостійний документ, підготовлений за результатами оцінки безпеки дитини.

Розділ 6 таблиця Б.1. Висновок щодо безпеки дитини

В даній таблиці Голова комісії за результатами оцінки безпеки дитини робить висновок, в якому зазначає рівень безпеки як дуже небезпечно, небезпечно, явні ознаки небезпеки відсутні і безпечно.

Розділ 6 таблиця Б.2. Інформація про негайно вжиті заходи для захисту

В даній таблиці вносяться вжиті негайні заходи , які були спрямовані на охорону та забезпечення благополуччя дитини, її захист від недбалого ставлення та нанесення шкоди. До переліку таких негайних дій можна віднести негайне інформування служби у справах дітей (у разі виявлення загрози життю і здоров'ю дитини іншим суб'єктам), виклик швидкої медичної допомоги, представників правоохоронних органів (у разі якщо вони не входять до складу комісії), ізоляція дитини від кривдника, влаштування дитини до родичів, сусідів, у лікарню, організація медичного огляду дитини або направлення дитини на судово-медичну експертизу, забезпечення найближчими родичами догляду за дитиною у біологічній сім'ї, негайне вилучення дитини із сім'ї, інше.

Розділ 4 таблиця Б 4.3. Інформація про роботу, яку необхідно провести для соціального захисту дитини у разі виявлення небезпеки

Необхідно чітко за результатами оцінки безпеки дитини та враховуючи рівень безпеки дитини сформулювати ціль подальшої роботи для соціального захисту дитини.

7.Рекомендації щодо висновків оцінки безпеки дитини

7.1.Висновок про небезпеку для дитини робиться на підставі зафіксованих фактів стану дитини, зазначених у частині Б. 1.1. та Б. 1.2. протоколу, у випадку відсутності логічних і зрозумілих пояснень причин виникнення ознак фізичного, сексуального чи інших форм насильства та жорсткого поводження з боку батьків та самої дитини.

7.2.Небезпечною є також ситуація, коли батьки або особи, які їх замінюють дають задовільні пояснення щодо усіх зазначених фактів, але мають місце ознаки, зазначені в Б.2.З., підтвердженні відповідним спеціалістом та/або іншими свідченнями. Висновок про небезпеку для дитини може бути прийнято у разі фіксації фактів зазначених у частині Б. 1.3. - Б. 1.4., за умови, коли батьки або особи, які їх замінюють перебувають у стані, зазначеному в Б.2.2., Б.2.4., Б.2.5. або відсутні Б.2.І., або відмовляються співпрацювати зі спеціалістами, відповідальним за проведення оцінки безпеки (Б.2.6.).

7.3.Наявність фактів, зазначених в Б. 1.5. у комбінації в Б.3.2. може свідчити про занедбання і небезпеку для дитини у випадку відмови батьків або осіб, які їх замінюють співпрацювати з фахівцем, відповідальним за проведення оцінки безпеки (Б.2.6.).

7.4.Ознаки, зазначені в Б. 1.6., Б. 1.7. можуть свідчити про небезпеку для дитини за умови додаткових свідчень сторонніх осіб та у випадку Б.3.1. та/або Б.2.4.

7.5.З висновком оцінки безпеки дитини, повинні бути обов'язково ознайомлені батьки, або особи, які їх замінюють. В графі «Я ознайомлений (ознайомлена)» має буде внесено прізвище ім’я по-батькові матері і батька, а в графі «Підпис» має бути поставлено підпис матері або батька. У разі відмови або неспроможності батьків, або осіб, які їх замінюють, поставити підпис, який засвідчить що вони ознайомлені з Висновком оцінки безпеки інші дорослі члени сім’ї можуть бути ознайомлені з даним Висновком, про що в графі «Коментарі» має бути зроблений запис, стосовно причин відсутності підпису батьків та зафіксована інформація, що з Висновком оцінки безпеки ознайомлені інші дорослі члени сім'ї, та зазначені їх прізвище ім’я по-батькові та родинні зв'язки з членами сім'ї.

7.6.В графі «Оцінку безпеки здійснено комісією у складі» фіксується дата проведення оцінки безпеки (дата, місяць, рік) та інформація стосовно Голови комісії та її Членів, зокрема: їх ПІБ, місце роботи, підпис і контактний телефон (мобільний, робочий).

8. Вимоги до персоналу, який проводить оцінку

Фахівець, який здійснює Оцінку безпеки дитини має володіти методами і навичками проведення індивідуальної бесіди, інтерв'ю, оскільки це найбільш розповсюджена форма отримання інформації про ситуацію в сім'ї. При зборі інформації для проведення оцінки безпеки дитини та її сім’ї використовуються такі методи: спостереження, опитування, бесіда-уточнення, відкриті запитання, подальший розвиток думки, тощо. До збору інформації про дитину та її сім'ю можуть бути залучені різні представники соціальної сфери громади, мікрорайону за місцем проживання дитини та її сім'ї.

Фахівець, який здійснює Оцінку безпеки дитини має вміти спостерігати та інтерпретувати поведінку та відносини між людьми, долати агресію, ворожість, вести переговори, збирати та аналізувати відповідну інформацію.

Фахівець, який здійснює Оцінку безпеки дитини, має обов'язково пройти навчання за відповідною програмою, затвердженою Мінсоцполітики.

Додаток И1

ТЕХНІКИ РОЗПИТУВАННЯ

У деяких народів запитання вважаються недоречними і можуть розглядатися як образа. У нашій культурі запитання широко застосовуються, але проблема в тому, як поставити запитання розумно, етично і цілеспрямовано. Існує два види запитань: відкриті та закриті.

Відкриті запитання - це ті запитання, на які не можна дати відповідь «так» чи «ні». Також це запитання, на які, як правило, не можна відповісти одним словом. Відкриті запитання звичайно починаються зі слів: «Як?», «Коли?», «Чому?», «Що?», «Хто?». Наприклад: «Як Ви себе відчули, коли це трапилося?», «Що Ви почуваєте з приводу свого знаходження в цій групі?», «Що Ви думаєте з приводу останнього розпорядження керівництва?».

Відкриті запитання дають можливість ділитися своїми турботами з консультантом. Вони передають клієнтові відповідальність за бесіду та спонукають його досліджувати свої установки, почуття, думки, цінності, поведінку, тобто свій внутрішній світ.

Invey (1971 р.) виділяє основні моменти консультування, коли використовуються відкриті запитання:

Початок консультативної зустрічі («З чого Ви б хотіли сьогодні почати?», «Що трапилося за той тиждень, коли ми з вами не бачилися?»).

Спонукання клієнта продовжувати або доповнювати те, що було сказано («Що Ви відчули, коли це трапилося?», «Що ви б хотіли додати про це?», «Чи можете Ви щось додати до вже сказаного?»).

Спонукання клієнта проілюструвати свої проблеми прикладами, щоб консультант міг краще їх зрозуміти («Чи не могли б Ви розповісти про яку-небудь конкретну ситуацію?»).

Зосередження уваги клієнта на почуттях («Що Ви відчуваєте, коли розповідаєте мені?», «Що Ви відчували тоді, коли все це трапилося з Вами?»).

Не слід забувати, що не всім клієнтам подобаються відкриті запитання; у декого вони посилюють відчуття загрози та збільшують занепокоєння. Це не означає, що від таких запитань слід відмовитися. Але їх треба ретельно формулювати та ставити в належний час, коли є усі шанси отримати відповідь.

Будь-яке запитання має бути обґрунтованим – ставлячи запитання, вам необхідно знати, з якою метою ви це робите. Варто обережно і

тактовно ставити запитання, яке починається словом «Чому?», оскільки воно передбачає обговорення причин і може викликати усвідомлене чи неусвідомлене небажання відповідати. Коли ставиться відкрите запитання, більша відповідальність покладається на того, хто відповідає. Його роль є активною, він повинен мати час для відповіді.

Закриті запитання – це запитання, задаючи які, ми очікуємо почути «так», «ні» чи будь-яку іншу однозначну конкретну відповідь. Наприклад: «Ким ви працюєте?», «Як довго Ви працюєте на цьому робочому місці?», «Чи подобається Вам ваша робота?».

У розмові більша відповідальність покладається на того, хто запитує, а роль його співрозмовника пасивніша. Закритих запитань не повинно бути забагато, тому що співрозмовник може почуватися дуже некомфортно, а також, якщо ви маєте на меті поспілкуватися, щоб не загнати людину в куток.

Правила, які варто пам'ятати, задаючи запитання клієнтам:

Запитання	Особливості використання
Хто, що?	Частіше орієнтовані на факти
Як?	Більше орієнтовані на людину, її поведінку, внутрішній світ
Чому?	Досить часто провокують захисні реакції клієнтів, тому їх варто уникати у практиці ведення бесіди. Клієнту може бути незрозумілим, на яке запитання давати відповідь
Задаючи запитання такого плану, найчастіше можна отримати відповідь-виправдання. Одночасне використання двох та більше запитань в одному. Наприклад: Як ви розумієте свою проблему? Одне і теж запитання в різних формулюваннях	Клієнту може бути незрозумілим, на яке запитання давати відповідь

Додаток И2

ТЕХНІКИ, ЯКІ БУДУТЬ КОРИСНИМИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ПОТРЕБ КЛІЄНТА-ДИТИНИ ТА ЇЇ СІМ'Ї

Схвалення та заспокоєння

Ці техніки дуже важливі для створення та закріплення GTHIJUJ контакту. Підбадьорити клієнта можна короткою фразою, яка означає згоду або/та розуміння. Така фраза спонукає клієнта продовжити розповідь. Наприклад: «Продовжуйте», «Так, розумію», «Добре», «Так», «Ага», «М-мм» тощо. Схвалення висловлює підтримку – основу консультативного контакту.

Іншим важливим компонентом підтримки клієнта є заспокоєння, яке разом зі схваленням дозволяє клієнтові повірити у себе та ризикувати, змінюючи деякі аспекти «самості» («самість» – термін, запропонований Юнгом, виражає ідею повної, непохитної тотожності самому собі), випробовуючи нові способи поведінки. Це також короткі фрази консультанта, які висловлюють згоду: «Дуже добре», «Не хвилюйтеся через це», «Ви вчинили правильно», «Час від часу кожен відчуває себе так само», «Ви праві», «Це буде нелегко», «Я не впевнений, проте вважаю, що ви можете спробувати», «Я знаю, що буде важко, але Ви не тільки можете, але й зобов'язані це зробити» тощо.

Відображення змісту: перефразування та узагальнення

Щоб відобразити зміст розповіді клієнта, необхідно перефразувати його висловлювання або узагальнити декілька висловлювань. Клієнт таким чином впевнюється, що його уважно вислуховують та розуміють. Відображення змісту допомагає клієнту краще зрозуміти себе, розібратися в своїх думках, ідеях, установках. За даними Hill (1980 р.), це техніка консультування, яка найбільш широко використовується незалежно від теоретичної орієнтації консультанта. Перефразування є найбільш прийнятним на початку консультування, тому що спонукає клієнта відкрито обговорювати свої проблеми.

Invey (1971 р.) виділяє три основні мети перефразування: показати клієнту, що консультант дуже уважний та намагається його зрозуміти; викристалізувати думку клієнта, повторюючи його слова у стислому вигляді; перевірити правильність розуміння думок клієнта.

При перефразуванні необхідно пам'ятати три простих правила:

1. Перефразується основна думка клієнта.

2. Не можна викривляти або заміняти зміст стверджень клієнта, а також додавати будь-що від себе.

3. Необхідно уникати «мавпування», тобто дослівного повторення висловлювання клієнта, бажано думки клієнта висловлювати своїми словами.

Добре перефразована думка клієнта стає більш короткою, ясною, конкретною, а це допомагає клієнту самому зрозуміти, що він хотів сказати.

Invey (1971 р.) вказує ситуації, в яких частіше за все використовується узагальнення:

- коли консультант хоче структурувати початок бесіди, щоб об'єднати її з попередніми бесідами;
- коли клієнт говорить довго та заплутано;
- коли одна тема бесіди вже вичерпана та планується перехід до іншої теми

або до наступного етапу;

- при тенденції надати деяку спрямованість бесіді;
- наприкінці зустрічі при намаганні підкреслити суттєві моменти бесіди та дати завдання на проміжок часу до наступної зустрічі.

Відображення почуттів

Відображення почуттів тісно пов'язане з перефразуванням думок, що були висловлені клієнтом, – різниця лише у тому, що у останньому випадку увага зосереджена на змісті, а при відображенні почуттів – на тому, що сховано за змістом. Бажаючи відображати почуття клієнта, консультант уважно вислуховує його розповідь, перефразує окремі ствердження, але орієнтується на почуття, які були виражені клієнтом у зізнаннях.

В консультуванні існує правило, що відповідаючи на запитання про почуття клієнт часто розповідає факти з життя, але коли ми запитуємо тільки про події з життя, практично не має ніяких шансів почути щось про почуття. Це правило ясно вказує на пріоритет запитань про почуття та на існуючу роль відображення почуттів у консультуванні.

Відображаючи почуття клієнта, консультант концентрує увагу на суб'єктивних аспектах розповіді, намагаючись допомогти клієнту розібратися у своїх почуттях та/або відчути їх повніше, інтенсивніше, глибше. Відображення почуттів означає, що консультант є нібито дзеркалом, у якому клієнт може побачити зміст та значення своїх почуттів. Відображення почуттів сприяє виникненню міжособистісного, емоційного контакту, тому що показує клієнту, що консультант намагається пізнати його внутрішній світ. Ефективне відображення почуттів допомагає клієнту краще розібратися у своїх,

нерідко суперечливих, почуттях і тим самим полегшує вирішення внутрішніх конфліктів.

Кажучи про почуття в консультуванні, можна сформулювати декілька узагальнюючих принципів, які охоплюють не тільки відображення почуттів клієнта, але і висловлення почуттів консультантом:

•Консультант зобов'язаний якомога повніше та точніше ідентифікувати почуття, як свої, так і клієнтів.

• Не обов'язково відображати або коментувати кожне почуття клієнта – будь-яка дія консультанта повинна бути доцільною в контексті процесу консультування.

•Обов'язково звертати увагу на почуття, коли вони: викликають проблеми у консультуванні; можуть підтримати клієнта, допомогти йому.

•Консультант повинен виражати також власні почуття, які виникають в ситуації консультування. Їх виникнення являє собою своєрідний резонанс на переживання клієнтів. Однак консультант повинен виражати почуття, пов'язані тільки з темою бесіди.

Іноді необхідно допомогти клієнтам контролювати свої почуття, особливо коли вони дуже інтенсивні. Це стосується як позитивних, так і негативних почуттів.

Паузи мовчання

Вміння мовчати та використовувати тишу у терапевтичних цілях – одна з найважливіших навичок консультування. Для консультанта, який навчився бути чутливим до різних змістів тиші, взагалі до тиші, і який навчився свідомо створювати та використовувати паузи у консультуванні, мовчання стає особливо терапевтично цінним, бо воно:

- збільшує емоційне взаєморозуміння консультанта та клієнта;
- надає можливість клієнту «зануритися» в себе та вивчати свої почуття, установки, цінності, поведінку;
- дозволяє клієнту зрозуміти, що відповідальність за бесіду лягає на його плечі.

Який найважливіший сенс мовчання у консультуванні?

Паузи мовчання, особливо на початку бесіди, можуть виражати стурбованість клієнта, погане самопочуття, розгубленість через сам факт консультування.

Мовчання не завжди означає відсутність реальної активності. Під час пауз мовчання клієнт може шукати необхідні слова для

продовження своєї розповіді, зважувати те, про що йшлася мова перед цим, намагатися оцінити здогадки, які виникли під час бесіди. Консультанту також необхідні паузи мовчання для осмислення частини бесіди, що вже відбулася, та щоб сформулювати важливі запитання.

Мовчання може означати те, що і клієнт, і консультант сподіваються на продовження розмови зі сторони один одного.

Пауза мовчання, особливо якщо вона суб'єктивно є неприємною як для клієнта, так і для консультанта, може означати, що обидва учасника розмови і сама розмова опинилися у глухому куті, і відбувається пошук виходу з ситуації, що склалася, пошук нового напрямку спілкування.

Мовчання в деяких випадках виражає опір клієнта процесу консультування. В такому разі воно носить маніпуляційний характер стосовно консультанта. Тут клієнт веде гру: «Я можу сидіти як камінь й дивитися, чи вдасться йому (консультанту) здвинути мене».

Іноді паузи мовчання виникають, коли розмова проходить на поверхневому рівні, коли клієнт ухиляється від обговорення найбільш важливих та значущих питань, які дійсно його непокоять. Мовчання іноді має на увазі глибоке узагальнення без слів.

Надання інформації

Цілі консультування досягаються також шляхом надання клієнтові інформації. Консультант висловлює свою думку, відповідає на запитання клієнта та інформує його про різні аспекти проблем, що обговорюються. Інформація, як правило, пов'язана з процесом консультування, поведінкою консультанта або умовами консультування (місце та час зустрічей, оплата тощо).

Надаючи інформацію, консультант не повинен забувати, що клієнти час від часу запитують з метою ухилитися від обговорення своїх проблем та дослідження «самості». В дійсності, не важко відрізнити запитання, які вказують на стурбованість клієнтів, від намагання маніпулювати консультантом за допомогою розпитування.

Інтерпретація

Кожен клієнт – це не відкрита книга, а невідома країна, де все нове і спочатку важко піддається розумінню. Орієнтуватися в цій невідомій країні допомагає техніка інтерпретації – мабуть, найскладніша методика консультування.

У консультуванні дуже важливо виявити більше, ніж міститься у поверхневій розповіді клієнта. Зовнішній зміст також є дуже

важливим, проте більш суттєвим є розкриття латентного змісту, який сховано за словами клієнта. Для цього використовується інтерпретація розповіді.

Hill (1986 р.) виділяє п’ять типів інтерпретації:

1.Встановлення зв’язків між нібито різними твердженнями, проблемами або подіями. Наприклад, клієнту, який говорить про страх публічного виступу, низький рівень самооцінки та труднощі у відносинах з іншими людьми, консультант вказує на взаємозв’язок проблем і вплив на їх виникнення неадекватних очікувань та домагань клієнта.

2.Акцентування будь-яких особливостей або почуттів клієнта. Клієнт, наприклад, постійно відмовляється від роботи, хоча й висловлює бажання працювати. Консультант може сказати йому: «Ви, здається, радієте можливості, яка з’явилася, проте, коли стикаєтесь з неминучими труднощами, тікаєте».

3.Інтерпретація методів психологічного захисту, реакцій опору та переносу. У вищенаведеному прикладі можлива інтерпретація «З ваших слів можна зробити висновок, що втеча є для Вас методом боротьби зі страхом невдачі». Таким чином, тут інтерпретується психологічний захист (втеча) від тривоги (страху невдачі). Інтерпретація переносу являє собою основну техніку психоаналітичного лікування. Клієнту намагаються показати, що його колишні стосунки (звичайно з батьком або матір’ю) заважають правильно сприймати почуття та поведінку консультанта.

4.Поєднання поточних подій, думок та переживань з минулим. Інакше кажучи, консультант допомагає клієнту побачити зв’язок поточних проблем та конфліктів з попередніми психотравмами.

5.Представлення клієнту іншої можливості розуміння його почуттів, поведінки або проблем.

Інтерпретування повинно виконуватися з урахуванням стадії консультативного процесу. Ця техніка не використовується на початку консультування, коли передбачається досягнення довірливих відносин з клієнтами, але пізніше вона дуже корисна для розкриття психодинаміки проблем.

Консультант повинен вміти розуміти реакції клієнтів на зміст інтерпретування. Емоційна байдужість клієнта має змусити консультанта подумати про відповідність інтерпретування дійсності. Незважаючи на значення інтерпретування, не слід їм зловживати; коли

в процесі консультування занадто багато інтерпретацій, клієнт починає захищатися від них і опирається консультуванню.

Почуття консультанта та саморозкриття

Консультування завжди вимагає не тільки досвіду, але й емоційної участі в процесі. Проте дуже важливо, щоб емоційна участь була доречною та працювала відповідно до інтересів клієнта, а не самого консультанта.

Консультант шляхом висловлення власних почуттів розкривається перед клієнтом. Розкритися в самому широкому сенсі – це означає показати своє емоційне ставлення до подій та людей. Перед консультантом виникає протилежне завдання – зрозуміти клієнта. Представники екзистенційно-гуманістичної орієнтації трактують відвертість консультанта як важливий аспект сучасного консультування і психотерапії, яка допомагає створити щирі стосунки між консультантом та клієнтом. Спускаючись з високого п'єдесталу анонімності, консультант надає сміливості клієнтам в розкритті значущих подій та посилює взаємну довіру. Відвертість клієнтів часто залежить від взаємності, тобто від ступеня емоційної участі спеціаліста в консультуванні.

Саморозкриття консультанта може бути подвійним. Перш за все, консультант може виражати свої безпосередні реакції стосовно клієнта або ситуації консультування, обмежуючись принципом «тут та зараз». Інший варіант відвертості консультанта – це розповідь про свій життєвий досвід, демонстрація його схожості з ситуацією клієнта.

Консультант завжди має усвідомлювати, з якою метою він розповідає про себе – бажаючи допомогти клієнту або задовольняючи власні бажання.

У саморозкритті дуже важливим є фактор часу – необхідно знайти відповідний момент і не відкладати відвертість, щоб у центрі уваги залишався клієнт, а переживання консультанта не висувалися на перший план. Техніка саморозкриття використовується лише за умови доброго контакту з клієнтом, як правило, на пізніх стадіях консультування.

Структурування консультування

Ця процедура проходить через весь процес консультування. Структурування означає організацію відносин консультанта з клієнтом, виділення окремих етапів консультування та оцінку їхніх результатів, а також надання клієнту інформації про процес консультування. Закінчивши один етап, ми разом з клієнтом

обговорюємо результати, формулюємо висновки. Необхідно впевнитися, що оцінки результатів цього етапу консультантом та клієнтом співпадають.

Робота з клієнтом здійснюється за принципом «крок за кроком». Кожний новий етап починається з оцінки того, що вже досягнуто. Це сприяє бажанню клієнта активно співпрацювати з консультантом, а також створює можливість у випадку невдачі на окремому етапі знов повернутися до нього. Таким чином, зміст структурування – участь клієнта у плануванні процесу консультування.

Поради консультанту-початківцю

Як подолати занепокоєння та напругу?

Більшість консультантів-початківців зустрічають своїх клієнтів з амбівалентними почуттями. Їхнє джерело – запитання, які виникають перед консультантом та відсутність певних відповідей:

Що я скажу клієнту?

Як треба розмовляти з клієнтом?

Чи можу я допомогти?

Чи можу я зрозуміти те, про що каже клієнт?

Що трапиться, якщо я помилюся?

Що клієнт думає про мене?

Чи помітить клієнт мою недосвідченість і як він зреагує на неї?

Чи прийде він наступного разу?

Усі наведені запитання викликають занепокоєність та напругу. У більшості випадків виникаючу у подібних ситуаціях напругу слід сприймати як природну. Деякий рівень стурбованості вказує на усвідомлення професійної відповідальності, а також розуміння непередбачуваності процесу консультування. Сміливість консультанта в тому і полягає, щоб він не відкидав, не витісняв стурбованість, що виникає, а вбирав її у себе, виявляв та приймав. Корисно також радитися з більш досвідченими колегами, обговорювати свої проблеми в групах професіоналів. Тоді професійний діапазон розширюватиметься і консультант не «згорить» на роботі.

Про майстерність бути самим собою та відвертість

Усі запитання консультанта-початківця зводяться до однієї проблеми – як правильно здійснити консультування. На практиці частіше ніж інші зустрічаються дві крайності. Одна – коли консультант в роботі з клієнтом не виявляє себе як особистість і намагається не виходити за рамки вимог професійної ролі. Друга – коли консультант намагається будь-якою ціною довести клієнту, що

він така ж сама людина, як і клієнт, тобто абсолютизує свою особистісну участь в консультуванні та повністю ігнорує професійні вимоги.

Для консультанта-початківця особливо характерно вирішення дилеми – «особистість або роль», і він компенсує почуття незахищеності, невпевненості у собі, переживання невизначеності в процесі консультування орієнтацією виключно на професійні знання.

Подібні наслідки мають і властиві консультанту-початківцю нереалістичні домагання:

Я завжди повинен допомогти;

Я повинен любити всіх своїх клієнтів;

Я повинен усе розуміти та проявляти максимум емпатії;

Я зобов'язаний в будь-який момент розуміти, що відбувається між мною та клієнтом;

Я повинен відповісти на будь-які запитання клієнта тощо.

Якщо консультант прагне реалізувати такі вимоги до себе, він обов'язково стане жертвою професійної ролі і повністю розчиниться в професійної діяльності.

Консультант повинен прагнути до внутрішньої інтеграції – синтезу професійних навичок з особистісною тотожністю. Як кажуть досвідчені психотерапевти, в ідеальному випадку не існує різниці між тим, що робить хороша людина, і тим, що робить хороший консультант.

Прагніть бездоганності, але враховуйте свою обмеженість

Помилки роблять і початківці, і досвідчені консультанти. Сутність не в помилках, а в досяжності цілей роботи. При визначенні реалістичних цілей ми, можливо, не досягнемо особливих результатів, проте уникнемо непотрібної фрустрації, женучись за міражем. Стати майстром у своїй професії більш гідно, ніж прагнути до ілюзорної досконалості.

Обов'язок консультанта – зрозуміти клієнта, а не знайти відповіді на запитання, які перед клієнтом ставить життя.

Таким чином, консультант – це не володар усіх можливих відповідей та рішень, а тільки людина, яка бажає та може зрозуміти людину, яка звертається, до неї. Не треба забувати, що прагнення допомогти іншому будь-якою ціною, незважаючи на привабливість, за своєю мотивацією скоріше підозріло. Така гіпермотивація заважає правильно сприймати дійсність та обумовлює те, що клієнти стають для консультанта засобом задоволення амбіцій та досягнення успіху, а

не людьми, пригніченими проблемами, які шукають розуміння та допомоги.

Будьте сумлінні по відношенню до клієнтів та до себе

Бути сумлінним – означає мати мужність зізнатися у незнанні, коли дійсно не знаєш. У таких випадках завжди існує можливість спрямувати клієнта до більш досвідченого колеги.

Не сподівайтесь на швидкі результати

У консультуванні не слід очікувати швидких результатів. Частіш за все неможливо вирішити проблеми клієнта за 1–2 зустрічі (хоч бувають виключення). Більшість консультантів-початківців переживає через відсутність швидких плодів своєї роботи. Але консультантові не менш необхідне вміння чекати в умовах невизначеності, у тому числі пов'язаної з особливостями прогресу клієнта. Дуже рідко динаміку вирішення проблем можна порівняти з поступово зростаючою уверх прямою.

Процес покращення скоріше можна порівняти з ламаною лінією. Кажучи про результати консультування, важливо відмітити, що дійсні результати можуть стати очевидними набагато пізніше закінчення консультування, оскільки консультування має на увазі не тільки помітний безпосередній ефект (він бажаний), але й певну «інвестицію» у майбутнє, в якому клієнт може успішно реалізувати власні установки, що змінилися.

Єдиний шлях отримати впевненість у собі як у успішному консультанті – це інколи ставити під сумнів власну ефективність, дозволяти собі відчувати безсилля і, взагалі, періодично сумніватися у доцільності заняття консультуванням та психотерапією. Коли консультант звільняється від постійної стурбованості своєю продуктивністю, він приділяє більше уваги як собі, так і клієнтам.

Не «розчиняйтесь» в проблемах клієнтів

Більшість консультантів-початківців припускаються помилки, занадто турбуючись про клієнтів. Надмірна турбота, як і гіперопіка у дитинстві, зазвичай, дають протилежний бажаному результат. У консультуванні спеціаліст піддається небезпеці «захворіти хворобою» клієнта. Одна з основних навичок консультанта – це вміння максимально присвячувати себе клієнту під час прийому та одразу ж «відключатися» після його завершення, щоб клієнт самостійно планував своє життя між зустрічами.

Намагайтеся не давати порад та уникайте поспішних рішень

Надання порад має соціальні корені – більшість людей люблять, коли до них звертаються за порадами та охоче надають їх. Це лоскоче самолюбство порадника. Психологічне консультування не є виключенням. Консультантові дуже легко потрапити у пастку надання порад, тому що найчастіше страждаючий клієнт звертається до нього, буквально вимагаючи порад. Клієнта не задовольняє обговорення можливих альтернатив вирішення проблеми – він хоче, щоб мудрий консультант самостійно вирішив його проблеми.

Надання великої кількості порад порушує автономію особистості – навіть з етичних міркувань ми не маємо права вирішувати за інших. Також ми збільшуємо залежність клієнта від консультанта і таким чином віддаляємося від кінцевих цілей консультування.

З проблемами, які піднімають клієнти у консультуванні, стикаємося ми всі, і консультант не може бути єдиним експертом. Нарешті, більшість цих проблем не має певних відповідей. Чи йде мова про одруження, вибір роботи чи відношення до старих батьків – на такі запитання не існує однозначних відповідей. Деякі рішення пов'язані з моральністю. У такій ситуації консультант може тільки допомагати клієнтові прийняти самостійне рішення, спираючись на дійсні наміри та реальні почуття.

Відомо, що не буває правил без виключень. Консультант повинен давати прямі поради, коли клієнт не може зробити вибір та представляє особливу небезпеку для себе та людей навколо. У випадку сильного занепокоєння і дезорганізації поведінки певні поради допомагають взяти ситуацію під контроль. Нарешті, клієнти нерідко просять порад у питаннях, які не є проблемами особистості. Надання допомоги в таких проблемах залежить від додаткових знань, але це не можна назвати консультуванням.

З наданням порад пов'язана ще одна можлива помилка консультанта-початківця – це передчасне запропонування клієнту рішень. Консультант повинен мати на увазі, що проблема, яку представив клієнт на початку бесіди, може бути не найважливішою і взагалі не тією, через яку він звернувся.

Не моралізуйте та не повчайте

Коли консультант моралізує, він оцінює поведінку клієнта, його погляди і дає вказівки, що клієнт повинен робити і які почуття відчувати. Така явна спроба змінити клієнта, змушуючи його прийняти

цінності консультанта, викликає у клієнта відчуття провини і не має нічого спільного з цілями психологічного консультування.

Закінчення консультування

Припинення консультативного контакту найчастіше відбувається природно, коли клієнт починає чітко усвідомлювати свої проблеми та свободу вибору рішень, або коли проблеми вичерпуються в процесі консультування. Питання про припинення консультативних зустрічей клієнт і консультант приймають спільно. Остання зустріч повинна бути присвячена підведенню підсумків та встановленню важливих результатів терапії. Краще, щоб першим це зробив сам клієнт. Тільки він може сформулювати дійсні результати. Консультант має допомогти клієнту точніше та конкретніше позначити зміни, які відбулися за період консультування. Саме конкретність свідчить про усвідомлене прийняття клієнтом змін, що відбулися.

Проте думка клієнта і консультанта про час закінчення консультування іноді не співпадають. У такому випадку можливі два варіанти. У першому варіанті консультанту здається, що час припинити консультування, але клієнт відчуває себе не готовим до того і хоче продовжувати зустрічі з консультантом. Єдиним засобом продовжити терапію стає збереження симптомів або проблем і, навіть, виникнення нових труднощів. Тому для консультанта важливо розібратися в причинах та ступені бажання клієнта продовжити консультування. У другому варіанті до припинення консультування прагне клієнт, хоча, за думкою консультанта, необхідні результати ще не досягнуті. Консультант знову повинен розібратися у дійсних причинах бажань клієнта і роз'яснити йому можливі наслідки несвоєчасного припинення консультування. Нерідко причина бажання клієнта скоріше припинити консультування полягає у незадоволеності консультативним процесом. Інша причина полягає у розходженні поставлених клієнтом та консультантом цілей: клієнт вимагає досягнення короткострокових, найближчих цілей (вирішення конкретної проблеми, послаблення симптому тощо), а консультант – довгострокових, перспективних цілей. Зрозуміло, пріоритет надається цілям клієнта. У будь-якому випадку консультант не може змусити клієнта продовжувати консультування проти його бажання.

Іноді виникає питання про необхідність зустрічей з клієнтом після закінчення консультування. Необхідно залишити можливість клієнту звертатися до консультанта у разі необхідності, з виникненням нових проблем, але, з іншого боку, не варто заохочувати такі звертання.

Якщо консультування було ефективним, у клієнта не повинна виникати потреба у нових зустрічах.

Оцінка результатів консультування

Однією з найважливіших етичних вимог, які висуваються перед консультантом, є усвідомлення дійсних результатів своєї роботи і ефективності застосованих методів консультування. Загалом, виникає запитання: «Яке саме консультування найбільш доцільно для клієнта, якщо у нього специфічна проблема?» Таким чином, питання про ефективність конкретизується за всіма параметрами.

Для оцінки результатів консультування конкретного клієнта можна використовувати ряд критеріїв. Blocher (1966 р.) виділяє чотири основні:

соціальна пристосованість;

особистісні особливості;

професійна пристосованість;

успішність навчання.

Критерій соціальної пристосованості широко використовується, оскільки більшість клієнтів і звертаються до консультанта через труднощі, які виникли у соціальному пристосуванні, як правило, з причин внутрішніх конфліктів особистості. Покращення соціальної пристосованості може оцінити сам клієнт, але до оцінки можна залучити друзів клієнта, членів сім'ї, вчителів (якщо ми консультуємо дитину). Особистісні критерії охоплюють зміни самооцінки і багато інших параметрів, звичайно вимірюваних тестами. Професійна пристосованість включає професійні плани, задоволення роботою тощо. Критерії учбової діяльності використовуються у консультуванні тих, хто вчиться, і відображають динаміку успішності.

Звичайно, основним джерелом інформації про ефективність консультування є сам клієнт, оцінка його стану, що надається безпосередньо ним самим. Така оцінка має певні обмеження, але все ж об'єктивніше за інші відображає дійсне становище.

Важливо, щоб оцінка результатів самим клієнтом була достатньо конкретною. Тому одним з найважливіших завдань консультанта є допомога клієнту конкретизувати свої досягнення в процесі консультування.

Оцінка результатів консультантом також суттєва, хоча її не достатньо для кінцевих висновків. Взагалі-то кажучи, закінчення консультування й зводиться до обговорення та погодження оцінок досягнутого ефекту, представлених клієнтом і консультом.

ДОПОМІЖНІ ТЕХНІКИ

1. «Магічне запитання»

Клієнту пропонується описати ситуацію так, якби проблема раптово і магічним способом розв'язалася за один день (Н: «Уявіть, що сталося диво і вмить ситуація вирішилася найкращим чином»; «Ви зустріли чарівника і він змінив ваше життя тим, що вирішив проблему»). Задача клієнта описати відмінності, зміни, які б він побачив (Н: «Як змінилася ситуація?», «Що ви бачите, що чуєте, що відчуваєте?», «За якими деталями можемо дізнатися, що проблеми не існує?»). Переважна більшість клієнтів може дати відповіді на такі «магічні запитання» досить чітко і конкретно. Іноді спеціалісту доведеться застосувати свою креативність, якщо клієнту спочатку буде важко уявити таку ситуацію (Н.: «Чарівників не буває» – «Уявіть, що ви заснули і вам сниться сон, у якому проблеми не існує» або клієнт каже «Я помер» – «А Господь подарував вам шанс - повернув до життя і проблеми не має, як це виглядає?»).

Якщо клієнт говорить нереальні речі (Н.: «Я – мільйонер!»), потрібно «наблизити» його до реальності (Н.: «А що Ви зробили сьогодні для того, щоб було так?», «Ви вважаєте, що мільйонером бути легко?»).

Зазвичай, наступна версія клієнта буде наближенішою до життя і реальної ситуації. Ця техніка допоможе спеціалісту зрозуміти прагнення клієнта, а також розпочати роботу з пошуку шляхів досягнення (Н.: «Що можна зробити, щоб цього досягти?»).

2. «Винятки»

Важливий момент у пошуку виходу з ситуації, вирішення проблеми – це демонстрація того, що в житті людини постійно відбуваються зміни: в її поведінці, переконаннях, почуттях, моделях спілкування, які пов'язуються або можуть стосуватися проблем. Часто проблеми клієнтами сприймаються, як такі, що існують завжди: завжди були, будуть і їх не минути. Особливо коли стан людини пригнічений, коли «нелегкий» період в її житті продовжується тривалий час. Клієнти просто ставляться до тих періодів життя, коли їм немає на що скаржитися, як до чогось незначного або не звертають увагу на такі моменти. Ці моменти не сприймаються, як зміни, як зміни позитивні. І, зазвичай, такі періоди не сприймаються клієнтом як інформативний ресурс, який можна проаналізувати для поліпшення ситуації. У підготовці були використані матеріали, розроблені та підготовлені Мартою Бурич (Канада).

Цю техніку можна застосувати через такі (або подібні) запитання «опишіть моменти, коли у Вас з'являються покращення у тій ситуації, яку Ви описали?», «дні, коли ви не почували себе погано?», «розкажіть, коли Ваші стосунки з сусідами були добрі?», «в яких ситуаціях з колегами конфлікти відсутні?». «Винятки» мають застосовуватися до тієї «проблеми», яку обрав клієнт для вирішення (що для нього є актуальнішим – стосунки, емоційний стан, пошук професії тощо). Пошук ресурсів може бути активізований питаннями «хто або що допомагає Вам вирішити проблему, хоча б тимчасово?», «як в такій ситуації діяли Ваші родичі чи знайомі?» Фахівцеві варто пам'ятати, що в рамках короткочасної терапії не доцільно «розпилятися» на усі скарги клієнта. В межах однієї зустрічі слід зупинитися на одній зміні і працювати з тим, що для себе головним визначає клієнт.

3. «Творче непорозуміння»

Творче непорозуміння застосовується в бесіді тоді, коли спеціаліст вже має деяку інформацію про клієнта і його ситуацію. «Творче непорозуміння» дає можливість обом учасникам процесу спільними зусиллями вибудувати таку реальність, яка задовольняє клієнта більше, та допомагає звернути увагу на сильні сторони клієнта, ресурси, які він має.

Реалізовується ця техніка через парадоксальні запитання: «як так сталося, що вам так погано один з одним, а ви три роки разом?», «вас поважають, як можна казати, що Ви невдаха?», «як вам вдається не мати грошей, та щодня мати горілку?».

В консультативній бесіді ці парадоксальні запитання використовуються дуже часто, особливо в ті моменти, коли у клієнта є однозначна відповідь. Така ситуація не сприяє переосмисленню піднятих питань чи конструктивному їх вирішенню. Тому задача спеціаліста – поставити під сумніви однозначність позиції клієнта, його ставлення до ситуації, і найлегше це зробити через парадоксальне запитання. Звичайно, питання є парадоксальним лише на перший погляд – відповідь знайти не важко, але головне, щоб клієнт сприйняв ситуацію з іншого погляду і побачив те, що є очевидним. Мета парадоксального запитання – поставити під сумніви те, що людина вважала абсолютно безсумнівним, часто це стосується поширених норм: «грубити не добре», «батьки завжди знають, що найкраще для їх дитини» чи установок: «б'є, значить любить», «нехай буде гречка, аби не суперечка» тощо. Навіть, якщо клієнт вірить в правильність і

дотримується цих правил, він приховує, маскує свої істинні почуття і переживання (які є). Найпростіший спосіб роботи з такими висловлюваннями – поставити їх під сумнів. Більшості людей потрібен лише невеликий поштовх для того, щоб почати обмірковувати тему (і варіанти реагування), тоді як раніше все було для них однозначно (Н.: «якщо Ви так думаєте, чому б Вам не сказати їй про це?», « боїтеся її цим образити, але ж вона не зважала на Ваші почуття, коли пліткувала про Вас?»).

4. «Зосередження на клієнтові»

Ця техніка допомагає клієнту зосередитися на собі, на власних почуттях і прагненнях

(Н.: «ти сказала, що так думає твоя матір, а що з цього приводу думаєш ти?», «чоловік спокійний, а що відчуваєш ти?), це є важливим, особливо якщо клієнтка є залежною від когось – матеріально, психологічно.

Інколи людям набагато легше описувати необхідність змін у інших. Тут важливо заохочувати клієнта описувати зміни у їх власній поведінці і ставленнях, тобто ті зміни, які б вони помітили у собі.

Коли люди описують майбутні зміни як припинення якихось власних дій (незастосування звичної поведінкової моделі) або емоційного стану, треба запитати, що вони будуть робити або відчувати замість цього (Н.: «якщо ти вирішила, що сьогодні ввечері не будеш пити горілку, що ти в цей час будеш робити?», «якщо знову з'явиться пригнічений настрій, тобі захочеться плакати, ти подумаєш «стоп, думка» і чим займеш себе?», «ти підеш спілкуватися з дітьми, про що ти їх запитаєш?»). В такі моменти (особливо з клієнтами, яким в даний період часу важко себе організувати, яким потрібно ввести значні зміни в своє звичне життя) може знадобитись допомога спеціаліста (Н.: «ти б могла читати книжку? яку книжку ти будеш читати?», «ти б могла запросити когось у гості, щоб не залишатись ввечері на самоті?» і т.д.).

Також на даному етапі спеціаліст може повідомити про наявність найближчих реабілітаційних центрів і умов за яких вони працюють з клієнтом. Але завжди вибір робить клієнт.

Також спеціаліст має нагадувати клієнту, що над іншими ми влади не маємо, тому можемо змінити ситуацію тільки «працюючи над собою»: змінивши власні думки, власну поведінку, власні почуття.

5. Слова, які краще використовувати під час індивідуальних занять.

Для того, щоб допомогти клієнтові внести зміни в існуючу ситуацію, потрібно дуже обережно висловлюватися і використовувати слова, які позначають його ситуацію (не використовувати слово «проблема», «криза», якщо сам клієнт їх не використовує, в будь-якому випадку краще використовувати «питання, яке потребує вирішення») або вказують на те, що зміна може не відбутися (Н.: замість «якщо все зміниться на краще» говорити «коли все зміниться на краще»).

6. Шкала запитань.

«Шкала запитань» дуже гарно «працює» на вирішення низки завдань. Ми представимо тільки декілька з них:

1) дослідження емоційного стану клієнта (Н.: «на шкалі від 0 до 10 (де 0 – відображає ситуацію, коли Вам емоційно найважче, а 10, коли вам найлегше)

– 0_1_2_3_4_5_6_7_8_9_10

– позначте, як би ви оцінили Ваш стан на дану хвилину?»).

2) пошук шляхів покращення ситуації (Н.: «зараз Ви оцінюєте Вашу ситуацію на 2 бали, що має змінитися для того, щоб Ви її оцінили на 3-и бали?»);

3) зосередження уваги клієнта на досягненнях і поступовій зміні ситуації (Н.: «на початку зустрічі ви оцінювали свій емоційний стан на «0», зараз на «4», ситуація змінилася протягом лише однієї години роботи...», «минулої зустрічі ви прирівнювали Ваш стан справ до 3-ки, на скільки Ви оцінюєте його сьогодні? які зміни відбулися?»).

7. Зосередження на майбутньому.

Відома істина – «людина не може змінити минуле, вона може змінити майбутнє». У будь-який період життя майбутнє для нас існує таким, яким ми його уявляємо. Майбутнє часто пов’язане з минулим, і люди, які у минулому мали багато стресових ситуацій, схильні уявляти своє майбутнє негативно, у «похмурих» тонах. Негативне уявлення про майбутнє загострює проблеми сьогодення, песимізм гальмує їх вирішення. Задача фахівця – внести позитивний елемент задля появи надії, віри клієнта у вирішення ситуації. Саме зароджені сподівання і будуть допомагати впоратися з буденними труднощами. Тут використовується:

- обговорення (озвучування) «показників покращення», якими б мізерними вони не були;

- «проблема, як ресурс» – «чому навчила вас ця ситуація?», «як Ви наступного разу відреагуєте на подібну ситуацію?», «в майбутньому Ви зможете самостійно спланувати свої дії, щоб вирішити ситуацію?»;

- «гарна назва» – пошук і формулювання нової назви для ситуації клієнта, яка б створювала атмосферу надії, головна функція «нової назви» – звільнення від негативних асоціацій, зосередження на потенціалі.

Іноді доцільно використовувати притчі, метафори або подібні ситуації знайомих, інших клієнтів, з якими вони змогли успішно впоратися. Час від часу в ході роботи можна «повертатися» до цих ситуацій.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. А. Кочубей, Н. Умарова, при участии Л. Волынец, Д. Касьянова Визит в семью или Практика работы с семьями. Научно-методическое пособие. Часть 1. –Донецк: ООО «ПД Донеччина», 2013. – 128с.

2. Ведение случая / [под редакцией Н.С. Григорьевой]. М.: МВШСЭН, 1997. – 156 с.

3. Верховний Суд України – Інформаційний сервер. – [Цит. 2007, 17 лютого]. – <www.scourt. gov.ua>.

4. Виявлення, попередження і розгляд випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми. Методичні матеріали для працівників освіти. Авт.- упор.: Буров С, Дубініна І., Онишко Ю., Смислова Л., Ясиновська М. – К.: Видавничий дім «КАЛИТА», 2007. – 36 с.

5. Впровадження програми надання соціальних послуг сім'ям з дітьми раннього та дошкільного віку, які опинилися у складних життєвих обставинах: методичні рекомендації [Текст] / Бабій Н.І., Гейко Т.М., Дубініна І.М., Комарова Н.М., Мозгова С.В., Ніколаєнко Л.О., Пєша І.В. – К.: Р. К. Майстер-принт», 2008 – 196 с.

6. Впровадження програми надання соціальних послуг сім'ям з дітьми раннього та дошкільного віку, які опинилися у складних життєвих обставинах: методичні рекомендації [Текст] / Бабій Н.І., Гейко Т.М., Дубініна І.М., Комарова Н.М., Мозгова С.В., Ніколаєнко Л.О., Пєша І. В. – К.: Р. К. Майстер-принт», 2008 – 196 с.

7. Вчимося жити самостійно: Навч.-метод. посіб. для роботи з учнями випускних класів інтернатних закладів / Ж.В. Петрочко, О.В. Безпалько, О.М. Денисюк та ін. – К.: Державний інститут проблем сім'ї та молоді, 2002. – 203 с.

8. Деінституалізація та трансформація послуг для дітей. – К.: Видавничий дім «Калита», 2009. – 194 с.

9. Завадська Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навчальний посібник для ВНЗ. – К. Видавничий дім «Слово», 2008. – 240 с.

10. Законодавство, яке тебе захищає: Випускнику школи-інтернату для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування / Л.С. Волинець, Т.В. Говорун, І.В. Пєша та ін. – К.: УІСД, 2000. – 78 с.

11. Запобігання насильству в сім'ї у діяльності фахівців соціальної сфери: навчально-методичний посібник / Авт. кол.: Бондаровська В.М., Бордіян Я.І., Булах Л.В., Журавель Т.В. та ін. / За

заг. ред. Бондаровська В.М., Журавель Т.В., Пилипас Ю.В. – К.: ТОВ «Видавничий дім «КАЛИТА». –2014. – 282 с

12. Зберегти сім'ю, соціальна робота з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах / [автори-упорядники: Мороз О.М., Постолюк Г.І., Семигіна Т.В., Шепіленко О.С.]. – К.: ЕКМО, 2008. – 160 с.

13. Звєрєва І. Д., Безпалько О. В., Харченко С. Я. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / [заг. ред. І.Д. Звєрєвої, Г.М. Лактіонової]. – К.: Наук. світ, 2003. – 117 с.

14. Звєрєва І.Д., Кияниця З.П., Кузьминский В.О., Петрочко Ж.В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб.: у 2-х част. – К.: Задруга, 2011. – Част. І. – 224с.

15. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / Авт.-упоряд.: О.В. Безпалько, З.П. Кияниця та ін. / За заг. ред. І.Д. Звєрєва, Ж.В. Петрочко. – К.: Наук. світ, 2007. – 528 с.

16. Інтегрований курс соціально педагогічної теорії і практики/ Навчал. Посіб./ Південноукр. держ. пед. ун-т(Одеса) Біла О.О., Богданова І.М., Курлянд З.Н. та ін. /За ред. Богданової І.М. – Одеса: Пальміра, 2005. – 544с.

17. Капська А.Й., Пєша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. Навч. посіб. –К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232с.

18. Кепвелл Є., Баттерфос Ф., Фраціско В. Відбір ефективних методів оцінки // «Практика сприяння здоров'ю». – 2000. – 1(4). – С. 307–313.

19. Комплексна допомога бездоглядним та безпритульним дітям: метод. посіб. / Авт. Безпалько О.В., Гурковська Л.П., Журавель Т.В. та ін. / За ред. Звєрєвої І.Д., Петрочко Ж.В. – К.:Видавничий дів «КАЛИНА»,2010. – 376с.

20. Матеріали тренінгу, який відбувся у рамках проекту «Реформи соціальних послуг: розвиток потенціалу фахівців для підвищення якості соціальних послуг для вразливих сімей та дітей». Режим доступу: http://www.imzo.gov.ua.

21. Методичні рекомендації для соціальних працівників щодо соціального супроводу випускників соціальних закладів (зокрема інтернатних закладів) / Т.В. Бондаренко, О.В. Вакуленко, Н.М. Комарова. – К.: Держсоцслужба, 2006. – 168 с.

22. Методичні рекомендації щодо захисту прав та соціального супроводу учнів (студентів) у закладах освіти від 08.08.2016 № 2.1/10-1891// Міністерство освіти і науки. Інститут модернізації змісту освіти. Режим доступу: http://www.imzo.gov.ua.

23. Мінімальні стандарти практики вирішення організаційних питань щодо роботи з особами, які вчинили насильство в сім'ї / Дирекція з прав людини Ради Європи, 2004 // Найкращий досвід щодо роботи з особами, які вчинили насильство в сім'ї. – К.: Координатор проектів ОБСЄ в Україні. – С. 51 – 61.

24. Методичні рекомендації, щодо організації роботи з особами, звільненими із місць позбавлення волі // Сайт Міністерства соціальної політики України. Нормативна база. Режим доступу:
http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index.

25. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують корекційні програми для осіб, які вчинили насильство в сім'ї / Укладачі: Мустафаєв Г.М., Довгаль І.І. – Київ, 2011.

26. Наказ Міністерства соціальної політики, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/834/945/577 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення».

27. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: Метод. посіб. / Авт.-упоряд. Кияниця З.П., Кузьмінський В.О., Петрочко Ж.В. та ін. / За заг. ред. Звєрєвої І.Д. – К.: Держсоцслужба, 2007. – 142 с.

28. Підготовка учнів інтернатних закладів до життєдіяльності у відкритому суспільстві : навч.-метод. посібник / [Л.В. Канішевська, Л.В. Кузьменко, С.О. Свириденко та ін.]. – Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. – 336 с.

29. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах».

30. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.13 р. № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)».

31. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі / Ю. Алімова, О.В. Безпалько, І.Д. Звєрєва та ін. – К.: Видавництво ПП «Март», 2006. – 131 с.

32. Раймус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: Практическое пособие. – СПб.: Питер, 2009. – Т.II. – 256 с.

33. Соціальна робота: технологічний аспект / [за ред. проф. А.Й.Капської]. – К.: ДЦССМ, 2004. – 364 с.

34. Соціальна робота: технологічний аспект: навч. посіб. / за заг. ред. проф. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.

35. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах: Методичний посібник./І.Д. Звєрєва та ін. – К.: Держслужба, 2006. – 104с.

36. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах [Текст] /За ред. І.Д. Звєрєвої, Ж.В. Петрочко. – К.: Держсоцслужба, 2008. – 300 с.

37. Соціально-педагогічна та соціальна робота з різними категоріями клієнтів : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н.П. Краснова, Л.П. Харченко, В.М. Пігіда, Я.І. Юрків ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2010. – 408 с.

38. Створення та соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу: Навч. – метод. Комплекс / за аг. ред.. Г.М. Лактіонової, Ж. В. Петрочко. – К.: Науковий світ, 2006. – 270 с.

39. Технології роботи з різними категоріями клієнтів центрів соціальних служб для молоді: Методичний посібник / [С.В. Толстоухова, О.О. Яременко, О.В. Вакуленко та ін.]. – К.: ДЦССМ, Державний ін.-т проблем сім'ї та молоді, 2003. – 88 с.

40. Технології створення та функціонування прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу. Збірник методичних матеріалів / [авт. кол. Г.М. Бевз, А.Й. Капська, Н.М. Комарова та ін.]. – К.: Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2003. – 188 с.

41. Тюптя Л. Т. Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. – 2-ге вид. перероб. і доп. / Л.Т. Тюптя, І.Б. Іванова. – К.: Знання, 2008. – 574 с.

42. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи: навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 464 с.

Навчальне видання

ВІЦУКАЄВА К.М.

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД КЛІЄНТА

Навчальний посібник

Підп. до друку 22.04.2015. Формат 60х90/16. Папір офсетний.
Гарн. «Times» Друк цифровий. Ум. друк. арк. 5,6.
Наклад 30 пр.
Видавець Букаєв Вадим Вікторович
вул. Пантелеймонівська 34, м. Одеса, 65012.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2783 від 02.03.2007 р.
Тел. 0949464393, 0487431393 email - *7431393@gmail.com*