

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ



ПОДГОТОВЛЕНО
В РАМКАХ СОВМЕСТНОГО
ПРОЕКТА СИБУРА И МБОО
«ДЕТСКИЕ ДЕРЕВНИ – SOS»

2020 год

СОДЕРЖАНИЕ

СОВРЕМЕННАЯ СЕМЬЯ И ЕЕ ТИПОЛОГИЗАЦИЯ	5
Социально-благополучные семьи	5
Социально неблагополучные семьи	6
Семьи социального риска	6
УПРАВЛЕНИЕ СЛУЧАЕМ, ИЛИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ	11
Принципы и методы	11
Модель стадий изменения	18
ГЛУБИННАЯ ОЦЕНКА СЕМЕЙНОЙ СИТУАЦИИ (ГОСС)	21
Определение целей по SMART	24
Определение задач по SMART	25
ФОРМЫ	26
Форма «Результат глубинной оценки ситуации»	26
Форма «Заклучение междисциплинарной команды»	28
Форма «Индивидуальная встреча с психологом»	33
Форма «Лист оказания индивидуальных услуг кейс-менеджера»	34
Форма «Отчет по результатам оценки динамики развития семьи»	36
Форма «Отчет о закрытии случая»	38
ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТИ	39
Источники сильных сторон и защитных факторов для детей и семей	42
Параметры измерения детских потребностей развития	43
Параметры измерения родительских возможностей	44
Факторы семьи и окружения	47
ГЕНОГРАММА	49
ЭКОКАРТА	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	58
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ	59

ВВЕДЕНИЕ

Современные тенденции развития общества диктуют условия жизнедеятельности человека в рамках успешности, и социальное неблагополучие является острой общественной проблемой, которая представляет собой вызов для современной социальной политики. Успешный человек живет и взаимодействует с окружающим его миром, исходя из своих возможностей и активно используя свои ресурсы и ресурсы среды. Человек, находящийся в трудной жизненной ситуации (ситуации кризиса), как правило, потерян во временной и пространственной среде, и это состояние не позволяет ему использовать внутренний потенциал и внешние источники для разрешения проблемы. Дети относятся к наиболее уязвимой категории общества и подвержены большим рискам социальной исключенности, так как их жизнеустройство зависит от взрослых.

Социализация человека начинается с рождения, и в большинстве своем это происходит в семье. В современной системе профессиональной деятельности «человек-человек» специалисты помогающих профессий так или иначе работают со всеми членами семьи. Социальная работа относится к той области профессиональной деятельности, которая призвана содействовать людям/группам в преодолении личностных и социальных трудностей посредством поддержки, защиты, коррекции и реабилитации.

В настоящее время деятельность социозащитных учреждений направлена на оказание помощи преимущественно на этапе кризиса, конфликта, который нарушает социальное функционирование человека и может случиться с любым, в том числе попадающим под категорию «социально благополучный». Категории «социально благополучный» и «социально неблагополучный», с одной стороны, имеют четкие критерии, с другой (жизнейской) — являются пластичными, потому что одна жизненная ситуация или обстоятельство может изменить категорию из одной в другую. Ученые и практики утверждают, что только семья может обеспечить нормальную жизнеспособность ребенку, а значит, если семья оказалась в условиях социального неблагополучия, то задача специалиста помогающей профессии — помочь восстановить социальное функционирование и выйти из кризиса.

СОВРЕМЕННАЯ СЕМЬЯ И ЕЕ ТИПОЛОГИЗАЦИЯ



В учебных пособиях по социальной работе российские исследователи выделяют три типа семей:

СОЦИАЛЬНО БЛАГОПОЛУЧНЫЕ СЕМЬИ

Благополучные семьи, которые успешно справляются со своими функциями, практически не нуждаются в поддержке специалистов, так как за счет адаптивных способностей, которые основываются на материальных, психологических и других внутренних ресурсах, быстро адаптируются к нуждам своего ребенка и успешно решают задачи его воспитания и развития.

К критериям благополучия относят:

- **Экономические аспекты благополучия** предполагают экономическую самостоятельность семьи, жилищную обеспеченность и уровень дохода на каждого члена семьи не ниже среднедушевого уровня дохода по региону.
- **Демографические аспекты благополучия** семьи характеризуют идеальную семью как семью, состоящую из обоих супругов и имеющую детей. По количеству детей предпочтительно, чтобы осуществлялось расширенное воспроизводство населения.

- **Социально-психологические аспекты** качества функционирования семьи наиболее многочисленны и наименее поддаются точному измерению. Они раскрываются такими понятиями, как стабильная, активная, равноправная, ответственная, сплоченная, психологически комфортная семья.
- **Социально-педагогические аспекты** предполагают педагогическую грамотность супругов, информированность их по всем важным для жизнедеятельности семьи вопросам.

СОЦИАЛЬНО НЕБЛАГОПОЛУЧНЫЕ СЕМЬИ

В семьях с **явной (открытой) формой неблагополучия**, характеризующейся низким социальным статусом в какой-либо из сфер жизнедеятельности или в нескольких одновременно, взрослые не справляются с возложенными на них функциями, ведут аморальный, противоправный образ жизни. Жилищно-бытовые условия такой семьи не отвечают элементарным санитарно-гигиеническим требованиям, а воспитанием детей, как правило, никто не занимается. Дети оказываются безнадзорными, полуголодными, отстают в развитии, становятся жертвами насилия, как со стороны родителей, так и других граждан того же социального слоя.

Семьи **со скрытой формой неблагополучия (внутренне неблагополучные)** можно характеризовать как внешне респектабельные, образ жизни которых не вызывает беспокойства и нареканий со стороны общественности, однако ценностные установки и поведение родителей в них резко расходятся с общечеловеческими моральными ценностями, что не может не сказаться на нравственном облике воспитывающихся в таких семьях детей. Особенностью этих семей является то, что последствия неправильного воспитания детей на первый взгляд незаметны, что иногда вводит окружающих в заблуждение. Тем не менее такие семьи оказывают деструктивное влияние на личностное формирование детей.

СЕМЬИ СОЦИАЛЬНОГО РИСКА

Семьи **группы риска** характеризуются наличием некоторого отклонения от норм, не позволяющего определить их как благополучные. Они справляются с задачами воспитания ребенка с некоторым напряжением своих сил, поэтому специалистам необходимо наблюдать за состоянием семьи, имеющимися в ней дезадаптирующими факторами, отслеживать, насколько они компенсированы другими положительными характеристиками, и в случае необходимости предложить своевременную помощь.

Современные исследователи к таким семьям относят:

- неполные семьи;
- многодетные семьи;
- молодые семьи;

- малообеспеченные семьи;
- семьи с ребенком-инвалидом;
- семьи, где один или оба родителя являются инвалидами;
- семья «маленькая мама» (несовершеннолетние матери);
- семьи выпускников интернатных учреждений;
- семьи мигрантов, беженцев, переселенцев;
- замещающие семьи (опекунов, усыновителей, приемные семьи).

В современной западной социальной работе Джудит С. Райкус, Рональд С. Хьюз классифицируют семьи по уровням риска социального сиротства.

Кризисный уровень:

- Семья/ребенок находятся в социально опасном положении; требуется немедленное вмешательство для обеспечения безопасности и благополучия ребенка. Например, физическое насилие или жестокое обращение с ребенком, отсутствие еды/питья, длительный голод, оставление ребенка без присмотра, создающее угрозу для ребенка (с учетом возраста ребенка), сексуальное насилие над ребенком.
- Отсутствие необходимого базового ухода за ребенком (особенно для детей до трех лет), отсутствие необходимого медицинского ухода за ребенком, которое может привести к серьезным последствиям для здоровья, бездействие/невмешательство родителей при угрозе или наличии жестокого обращения со стороны третьих лиц, аварийное, непригодное для проживания жилье, представляющее непосредственную угрозу, при наличии опасной инфекции, игнорирование санитарно-гигиенических норм и правил безопасного поведения (создается риск инфицирования ребенка), наличие косвенных признаков жестокого обращения с ребенком (физического, психического, сексуального насилия и/или пренебрежения нуждами).
- Эмоциональная депривация, психическое насилие и/или пренебрежение нуждами ребенка, эксплуатация ребенка, ранее в семье были факты жестокого обращения с ребенком, поведение родителя неадекватно и представляет угрозу для ребенка (в том числе вследствие алкогольного/наркотического опьянения). Если органы защиты детства не вмешаются в ситуацию и ребенок будет оставлен в семье, то существует большая вероятность причинения ему серьезного вреда (вплоть до нанесения увечий и летального исхода).
- Конструктивные схемы поведения родителей не сформировались либо семейные обстоятельства препятствуют их применению.



Неблагополучный уровень:

- В семье существуют значительные трудности, с которыми семья сама не может справиться и которые влияют на ребенка; если не оказать поддержку/вмешательство, есть риск, что ребенок окажется в социально опасном положении. Однако родители мотивированы изменить эту ситуацию и при оказании помощи осуществлять родительские обязательства.
- Умеренный риск предполагает, что если ребенок останется в семье, то ему может быть причинен определенный вред. При этом отсутствуют признаки, указывающие на то, что ребенку грозит непосредственная опасность серьезных физических травм или смерти. Это означает, что, несмотря на присутствие факторов риска, в семье применяются конструктивные схемы поведения и наличествуют другие факторы безопасности, которые позволяют в определенной степени контролировать уровень риска.

Удовлетворительный уровень:

- В семье существуют некоторые трудности, но семья в состоянии с ними справиться самостоятельно или с небольшой поддержкой; существующие трудности семьи не оказывают существенного влияния на ребенка; отсутствует риск того, что ребенок окажется в социально опасном положении.
- Ребенку в семье ничего не угрожает и вмешательство органов профилактики сиротства не требуется. Это означает, что в семье активно и последовательно применяются конструктивные схемы поведения, содействующие нормальному воспитанию и развитию. Однако консультирование или информирование семьи по решению трудной жизненной ситуации в данном случае наиболее эффективно.

Традиционно в число семей социального риска включают многодетные, малообеспеченные, неполные семьи. Однако эти факторы риска не всегда отражаются на благополучии ребенка.

Грань между этими тремя типами семей незначительная, и семья социального риска при определенных условиях может становиться неблагополучной семьей, а затем и кризисной.

В современной практике социальной работы с семьями учеными выделяются несколько уровней социального сопровождения семей, относящихся к типам социально неблагополучных семей и семей групп социального риска, исходя из проблематики.

Адаптационный уровень социального сопровождения семей с детьми — это процесс реализации мероприятий сопровождения, направленный на обеспечение взаимного принятия и привыкания членов замещающей, приемной, молодой и иной семьи в течение первого года ее создания. Как правило, в адаптационном уровне сопровождения нуждаются семьи с детьми со следующими признаками: первый год нахождения ребенка в замещающей семье (трудности в социальной адаптации ребенка к жизни в семье); повторный брак у родителей (воспитание мачехой или отчимом); молодая семья с ребенком; семья беженцев/вынужденных переселенцев с детьми в первый год пребывания на территории субъекта Российской Федерации.

Базовый (профилактический) уровень социального сопровождения семей с детьми — это процесс реализации мероприятий сопровождения, направленный на оказание социальной, психологической, педагогической и иной помощи семьям с детьми с целью предупреждения кризисной ситуации во взаимоотношениях. Как правило, базовому уровню социального сопровождения подлежат семьи с детьми со следующими признаками: педагогическая безграмотность родителей (неразвитость родительских навыков и чувств, гиперопека или гипоопека); семья с несовершеннолетними детьми, один из которых отбывает наказание в местах лишения свободы; семья, восстановившаяся в родительских правах; временная нетрудоспособность или инвалидность одного из родителей; семья в послеразводном состоянии (психологические проблемы у родителей и детей, недостаток общения у родителей и ребенка); семья, воспитывающая ребенка с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от рождения до трех лет; семья с несовершеннолетними детьми, получающая государственную социальную помощь на основании социального контракта; семья с низким уровнем социализации и правовой компетенции.

Кризисный уровень социального сопровождения семей с детьми — это процесс реализации мероприятий сопровождения, направленный на оказание семье с детьми специализированной помощи по устранению конфликтных и иных кризисных ситуаций, возникших на ранней стадии и угрожающих семейным отношениям. Как правило, в кризисном уровне сопровождения нуждаются семьи

с детьми со следующими признаками: нарушение межличностных отношений в семье (эмоциональная отверженность всех членов семьи); нарушение детско-родительских отношений (частые конфликты между родителем и ребенком); семья в процессе восстановления в родительских правах; семья в состоянии развода (ребенок является свидетелем семейных конфликтов, объектом эмоциональной разрядки конфликтующих родителей, «орудием» разрешения семейных споров); пренебрежение нуждами ребенка (неудовлетворительное питание, несоблюдение правил предупреждения заболеваний и своевременного лечения ребенка); грубое обращение с ребенком (оскорбления, угрозы, преднамеренная физическая или социальная изоляция ребенка, психическое воздействие, вызывающее у ребенка психическую травму).

Экстренный уровень социального сопровождения семей с детьми – это процесс реализации мероприятий сопровождения, направленных на оказание помощи семье с детьми с целью предотвращения существующей угрозы для сохранения семьи. Как правило, экстренному уровню социального сопровождения подлежат семьи, находящиеся в социально опасном положении, семьи с детьми со следующими признаками: враждебное отношение к ребенку в семье (телесные повреждения, нанесенные любым взрослым членом семьи или домашним животным, эксплуатация ребенка в ущерб развитию личности ребенка); мать с новорожденным ребенком, имеющая намерение отказаться от ребенка; семья с риском отказа от приемного ребенка или ребенка-инвалида; несовершеннолетние родители (нежелательная беременность, отсутствие поддержки со стороны близких родственников, несовершеннолетняя мать-одиночка); длительное тяжелое заболевание и/или смерть одного из родителей в семье с детьми; семья с детьми, пострадавшая в результате чрезвычайной ситуации (пожар, наводнение, ураган и пр.); алкоголизм в семье (нарушение социальных ролей в семье, формирование стойкого психопатического состояния у детей и асоциальных форм поведения); асоциальные, дезорганизованные семьи с наркологической, психопатологической отягощенностью родителей, аморальным или криминальным поведением старших членов семьи.

Социальная ситуация в современном обществе становится более динамичной и быстроменяющейся, в связи с этим вызовы общества требуют новых технологий в работе с семьями, попавшими в трудную жизненную ситуацию и оказавшихся в ситуации кризиса, а значит, попавших в категорию «социально неблагополучная семья». К такой технологии социальной работы в последнее десятилетие можно отнести междисциплинарное ведение случая. Ведение случая в социальной работе тесно связано с таким понятием, как социальный случай, которое подразумевает не какую-то конкретную ситуацию, связанную с неблагоприятным стечением обстоятельств, а конкретного клиента – ребенка или семью, на индивидуальную профилактическую работу с которым направлены усилия команды специалистов.

УПРАВЛЕНИЕ СЛУЧАЕМ, ИЛИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Управление случаем — это подход к предоставлению услуг, способ организации и координации услуг. Управление случаем не является социальной услугой самой по себе.

ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ

На основе современных концепций личности сформировался основной и главный метод современной социальной работы — метод «Управление случаем клиента» (метод ведения дела, кейсворк, кейс-менеджмент). Так как кейс-менеджмент является междисциплинарной технологией, он включает принципы и методы работы различных практических моделей. Вот некоторые из них:

- **«Метод решения проблемы»** (разработан американским теоретиком Хелен Перлман в 1950–1970-х годах на основе психодинамических теорий). Он сосредоточивается на том, чтобы понять, каким образом человек решает стоящие перед ним психологические проблемы, и провести клиента по следующим этапам осознания:
 - ✓ клиент должен осознать и увидеть, что у него есть психологическая проблема (в большинстве случаев человек этого не осознает);
 - ✓ рационально осмыслить и понять факты и причины, создающие проблему;
 - ✓ сделать осознанный выбор в пользу того или иного способа решения проблемы.
- **«Психосоциальный метод»** (предложен Флоренс Холлис). Сосредоточивается на диагностике и изучении личности с целью понять причины отклоняющегося или дезадаптивного поведения субъекта, воссоздать «историю болезни клиента» (в социальном смысле этого слова). Далее специалист социальной сферы предоставляет клиенту свою социально-психологическую помощь, включающую принятие и эмпатию, обсуждение чувств, внимание, подбадривание и поддержку, помощь в самопонимании и самоопределении. Далее работник и клиент вместе работают над изменением ближайшей социальной среды клиента с целью удовлетворения его внутренних и внешних потребностей.
- **Метод «Центрирование на задаче»** (предложен в 1970 году Ридом и Эпштейном): в его рамках взаимодействие между клиентом и работником четко структурировано, директивно и ограничено во времени. Последовательные шаги взаимодействия специалиста социальной сферы и клиента предусматривают следующие действия: исследование специфики проблемы клиента, заключение контракта о совместном решении проблемы, планиро-

вание задачи и ее выполнение, достижение цели, урегулирование проблемы. Определение состояния проблемы и точного выполнения задач являются главными составляющими успешного разрешения проблемы клиента.

- **Метод «кризисного вмешательства»** применяется с краткосрочной целью устранения опасной для жизни и здоровья клиента ситуации. Его основной целью является, во-первых, немедленное устранение опасных факторов, во-вторых, смягчение реакции на стрессовое событие посредством незамедлительного терапевтического воздействия. Далее применяются методы индивидуальной и групповой психолого-социальной коррекции, способствующие отреагированию негативных эмоциональных переживаний, активизации психологических ресурсов. Далее клиент вовлекается в группу поддержки, чтобы восстановить способность доверять другому человеку, преодолеть изоляцию.
- **«Бихевиористский (поведенческий) подход»** – коренится в работах Павлова и Скиннера о поведении животных и человека. Сосредоточивается на том, чтобы научить человека новым, конструктивным способам поведения взамен прежних деструктивных или неэффективных. Эта цель достигается с помощью обучения клиента двум наборам поведенческих техник:
 - ✓ Техники «как вести себя» (оперантное изменение поведения) включают позитивное и негативное стимулирование поведения; разделение сложного поведенческого комплекса на более простые элементы и их постепенное освоение; коррекция негативных последствий, формирование положительных стереотипов поведения, блокирование неблагоприятных стимулов;
 - ✓ Техники «как реагировать на окружение» (респондентное изменение поведения) включают рациональные дискуссии, поведенческие ролевые игры, обучение позитивному структурированию и моделям поведенческих представлений.
- **«Эклектический метод»**, разработанный критически настроенным теоретиком Джоэлем Фишером в 1970-х годах. Четыре главных компонента эклектического подхода:
 - ✓ методики структурирования взаимодействия между клиентом и работником, такие как заключение контракта, установление ограничений, времени встреч, планирование и постановка целей;
 - ✓ методики модификации поведения, включающие моделирование, подкрепление и систематическую десенсибилизацию (снятие страха и тревоги);
 - ✓ когнитивные (познавательные) методики, нацеленные на коррекцию «ошибочного» хода мыслей;
 - ✓ коренные условия помощи – эмпатия, теплота и искренность терапевта.

«Экологический подход» предполагает улучшение взаимодействия человека и окружающей среды на основе позитивного взаимообмена. Человек и окружающая среда рассматриваются как взаимодополняющие системы, где человек имеет

такую окружающую среду, которую он сам формирует. Специалист социальной сферы помогает клиенту в следующем:

- ✓ в повышении компетентности относительно окружающего его жизненного пространства, в обучении его «умениям жизнедеятельности»;
- ✓ в формировании более благоприятной окружающей среды через различные формы помощи.

Эта модель обеспечивает наиболее всеобъемлющую на сегодняшний день точку зрения на личность и окружающую среду как на интегрированные системы.

Ведение случая – важный компонент профессионального социального обслуживания. Метод социальной работы, при котором клиент (под которым понимается ребенок/родитель) помещается в центр внимания представителей всех служб, потенциально способных помочь в решении проблем в данной ситуации, вне зависимости от их (служб) подчинения и сферы деятельности.

В центре внимания всегда находятся потребности клиента, и любые решения должны приниматься, исходя из принципа наилучших интересов клиента.

В своей деятельности специалисты помогающих профессий в кейс-менеджменте опираются на принципы работы:

- Ребенок в центре внимания: ребенок должен быть в центре внимания всех действий по планированию и предоставлению услуг. Предоставляемые услуги должны учитывать нужды ребенка, а не требовать от ребенка/семьи приспособиться к существующему административному устройству или организации услуг.
- Участие: семьи и детей следует воспринимать как экспертов своей жизни. Их необходимо в полной мере вовлекать в процесс принятия решений, касающихся их ситуации.
- Опора на сильные стороны: работа с детьми/семьями должна опираться на их сильные стороны, равно как и на выявленные потребности. Выявленные сильные стороны и достижения ребенка/семьи часто могут быть основой для устойчивых изменений в их жизни.
- Недискриминация и признание многообразия: к ребенку/семье следует относиться на недискриминационной, неосуждающей основе, чутко относиться к их культурным традициям. Социальные, культурные и экономические факторы, которые формируют восприятие, опыт, а также потребность клиентов в услугах, должны быть учтены, и на них следует ответить посредством цикла предоставления услуг.
- Подотчетность и прозрачность: действия по управлению случаем должны адекватно документироваться. Работу с семьями следует основывать на честном и открытом сотрудничестве. Информированное согласие ребенка и/или его

родителей/опекунов должно быть получено во всех случаях, когда это необходимо, если только это не подвергает ребенка риску причинения значительного вреда. Дети/семья должны быть в максимально возможной степени проинформированы обо всех действиях, которые могут их затронуть.

- Достаточный объем информации: работа с ребенком/семьей должна опираться на существующую информацию из максимально доступного количества достоверных источников. Информация должна оставаться актуальной и надежной на протяжении всех стадий.
- Непрерывность: работа с ребенком/семьей должна следовать определенному временному графику и быть ориентирована на решение проблемы и действия. Она должна быть непрерывным процессом, а не одноразовым мероприятием. Для обеспечения непрерывности по крайней мере один специалист должен быть постоянным с самого начала до конца предоставления услуг.
- Подход, основанный на доказательствах: работа с ребенком/семьей должна основываться на подкрепленных фактами знаниях и существующих исследованиях. Надлежащее документирование действий по оказанию услуг способствует накоплению знаний, а регулярный обзор документации улучшает практику и понимание того, какие подходы с какими клиентами наиболее эффективны.

В своей деятельности специалисты, работающие в рамках технологии управления случаем, ставят такие цели, как:

- удовлетворение индивидуальных потребностей ребенка в заботе, защите и поддержке;
- развитие сильных сторон ребенка/семьи и мобилизация существующих ресурсов ребенка/семьи;
- поддержка и стимулирование самостоятельного функционирования ребенка/семьи в максимально возможной степени;
- предотвращение и уменьшение негативных эффектов неблагоприятных условий проживания/жизненной ситуации;
- создание сети социальной поддержки в сообществе с целью уменьшения маргинализации и поддержки интеграции детей и семей;
- выступления от имени детей/семей для получения необходимых услуг и ресурсов;
- мобилизация и ликвидация разрывов между существующими социальными услугами в сообществе для лучшей поддержки каждого отдельного ребенка/семьи;
- обеспечение эффективного и рационального использования всех доступных ресурсов.

Технология управления случаем позволяет провести глубинную оценку семейной ситуации командой специалистов совместно с членами семьи для решения кризисной ситуации/преодоления социального неблагополучия. В основе оценки находятся четыре фактора — социально-экономический, медицинский, психо-социальный, социально-культурный, анализируемые на основе треугольника потребностей¹.

Специалист (кейс-менеджер) и члены семьи совместно разрабатывают индивидуальный план развития семьи, позволяющий решить возникающие в семье сложности планомерно, согласно выставленным задачам, и разделить ответственность за реализацию плана между участниками отношений в рамках конкретного семейного случая и организаций, включенных во взаимодействие с семьей.

В каждый момент процесса планирования специалист помогающей профессии должен стремиться к достижению одной из целей для каждого ребенка и для каждой семьи. Выбор цели влияет на выбор задач, действий и услуг, которые должны быть включены в план работы.

В момент составления плана работы и в процессе каждой его последующей корректировки специалист по социальной работе и члены семьи должны четко указывать текущую цель работы. Затем необходимо сформулировать задачи и действия, которые должны быть решены/осуществлены для достижения этой цели. Задачи формулируются более конкретно и носят ограниченный характер. Достижение цели обычно требует решения ряда конкретных задач, которые должны ей соответствовать, а решение той или иной задачи должно приближать к достижению соответствующей цели.

Задачи должны описывать конечные состояния, обеспечивающие решение одной или нескольких проблем или удовлетворение одной или нескольких потребностей, выявленных в ходе оценки.

Основные решения на стадии планирования должны отвечать на следующие вопросы:

- Какие результаты при условии их достижения будут указывать на то, что трудности и риски снижены, а их негативное воздействие эффективно преодолено?
- Какие цели и задачи должны быть достигнуты и выполнены для достижения таких результатов?
- Какие результаты, цели и задачи являются приоритетными?
- Какие интервенции и услуги лучше всего будут способствовать достижению успешных результатов? Есть ли в наличии необходимые услуги?
- Как и когда будет оцениваться достигнутый прогресс?

¹ Основанный на модели комплексной оценки потребностей ребенка по трем измерениям / MWBM – Merton Child & Young Person Well-Being Model // <https://www.merton.gov.uk/social-care/children-young-people-and-families/safeguarding-children/mscb/professionals/well-being-model/key/identification/indicators> (дата обращения 15.12.2019).

В команде специалистов могут быть сотрудники разных профессий – это специалист по социальной работе, социальный педагог, психолог, психиатр, нарколог, юрист, логопед и т. п. Главное, что их объединяет, – это работа с семьей на оптимизацию внутрисемейной атмосферы, гармонизацию межличностных супружеских и детско-родительских отношений, адаптацию способностей к самостоятельному социальному функционированию.

Успешность комплексной работы заключается в том, что все вовлеченные в работу члены семьи и ближайшее окружение осознают необходимость что-то менять в себе, в своих отношениях с окружающими, непосредственно взаимодействуют со всеми специалистами, участвуют во всех мероприятиях и встречах, совершают усилия и стремятся к достижению самостоятельного функционирования, тем самым усиливая свой потенциал.

Таким образом, ожидаемые результаты на уровне службы могут быть:

- Благополучие и безопасность ребенка. Для этого необходимо, чтобы удовлетворялись физические, психические, образовательные и другие потребности и оказывались соответствующие превентивные или терапевтические услуги.
- Устойчивость и стабильность для ребенка. Интервенции по кейсу должны быть направлены на поддержание или создание нормальных жилищных условий и эмоциональных привязанностей для ребенка. Этот тезис основан на убеждении, что крепкие и любящие отношения в семейном окружении необходимы для здорового роста и развития ребенка.
- Благополучие семьи. Семья должна быть в состоянии функционировать на базовом уровне, с тем чтобы предоставлять ребенку безопасное и устойчивое окружение. От социальных работников требуется помощь в создании оптимального семейного функционирования, с тем чтобы семья могла адекватно реагировать на основные нужды ребенка и обеспечивать их защиту.

Ожидаемые результаты на уровне ребенка.

Достижение результатов на уровне ребенка фокусируется на изменениях в поведении, развитии, психическом здоровье, физическом здоровье, отношениях со сверстниками, образовании. Примером желаемых результатов может служить улучшенный контроль над своим поведением (подтверждаемый умением справляться со вспышками гнева) или необходимое развитие во всех областях функционирования ребенка (подтверждаемое признаками физического развития, соответствующего возрасту) и т. д.

Ожидаемые результаты на уровне родителей или опекунов.

Результаты на уровне родителей или опекунов могут фокусироваться во многих областях, включая психическое здоровье, способность к решению проблем, контроль над своими эмоциями, прекращение приема алкоголя или наркотиков,



родительские навыки. Примером желаемого результата может быть улучшение навыков управления ребенком (подтверждаемое установлением и следованием определенным правилам и границам для ребенка).

Ожидаемые результаты на уровне семьи могут фокусироваться на таких вопросах, как роли и границы, модели коммуникации, социальная поддержка. Примером желаемого результата может быть эффективное функционирование семьи и безопасность (подтверждаемые возможностями удовлетворять потребности членов семьи в еде, одежде, жилище и контроле со стороны взрослых).

Ожидаемые результаты на уровне окружения.

Иногда ожидаемые результаты фокусируются на факторах окружения, которые негативно влияют на развитие ребенка и функционирование семьи, таких как социальная изоляция, жилищные проблемы, плохая обстановка с безопасностью в районе проживания. Примером желаемого результата может быть использование ресурсом общины и социальной поддержки (подтверждаемое, например, фактом помощи семье со стороны церкви, помогающей по уходу за ребенком, или наличием групп поддержки и т. д.).

Роль специалиста социальной сферы заключается в оценке готовности семьи к изменениям до начала обсуждения плана по улучшению ситуации. Имея соответствующую информацию, специалист социальной сферы может применить индивидуально подобранные интервенции для отдельных стадий изменения, вместо того чтобы ожидать, что все клиенты будут готовы к стандартным общим стратегиям, ориентированным на действие.

В деятельности специалистов помогающей профессии, которые работают по технологии кейс-менеджмента, важно опираться на готовность клиента работать над необходимыми изменениями и присоединиться к плану работы по улучшению ситуации. **В этом может помочь**

МОДЕЛЬ СТАДИЙ ИЗМЕНЕНИЯ²

Стадия	Описание	Действия социального работника
Отрицание	Человек не видит необходимости перемен. На этой стадии он/она даже не задумывался еще о том, что проблема существует и что нужны перемены. На этой стадии обычно присутствуют отрицание, минимизация проблемы, обвинения и сопротивление.	Предоставление информации и обратной связи для повышения осведомленности клиента относительно проблемы и о возможности перемен. При этом работник не должен давать директивных советов.
Осознание	Человек думает о переменах, но в то же время отрицает их. На этой стадии у клиента есть определенная осведомленность о том, что проблема существует. Эта стадия характеризуется двойственностью переживания: человек хочет изменений, но не хочет изменяться сам. Он или она постоянно переходит от осознания причин для беспокойства к обоснованию того, что беспокоиться не о чем. На этой стадии клиент ощущает, что он/она застрял и запутался в ситуации.	Помогите клиенту прийти к пониманию необходимости перемен. Помогите ему/ей увидеть преимущества изменений и возможные последствия, если изменения не произойдут.
Решение	Человек хочет сделать что-то для решения проблемы. На этой стадии появляется реальная возможность для перемен: человек решил измениться, и ему/ей нужны реалистичные и достижимые шаги для осуществления перемен.	Помогите клиенту найти стратегию перемен, которая будет реалистичной, приемлемой, доступной, соответствующей нуждам и эффективной.
Действие	Человек предпринимает шаги для изменений. На этой стадии человек совершает конкретные действия для осуществления перемен. На этой стадии целью является создание изменений в определенной области или областях.	Поддерживайте и защищайте клиента. Помогите в выполнении конкретных шагов к переменам.
Поддержание	Поддержание достигнутых целей. Создание изменений само по себе не гарантирует, что они впоследствии будут поддерживаться. Здесь задачей является удержание перемен, достигнутых за счет предшествующих действий, и предотвращение отката назад. Поддержка полученных изменений может потребовать набора навыков, отличных от тех, которые были использованы для создания изменений.	Помогите клиенту идентифицировать возможность отката назад. Затем помогите ему/ей выбрать и использовать стратегию по предотвращению такого отката.

² Prochaska, J.O., & Di Clemente, C.C. (1982). Transtheoretical therapy: Toward a more integrative model of change. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice*, стр. 19, 276–288

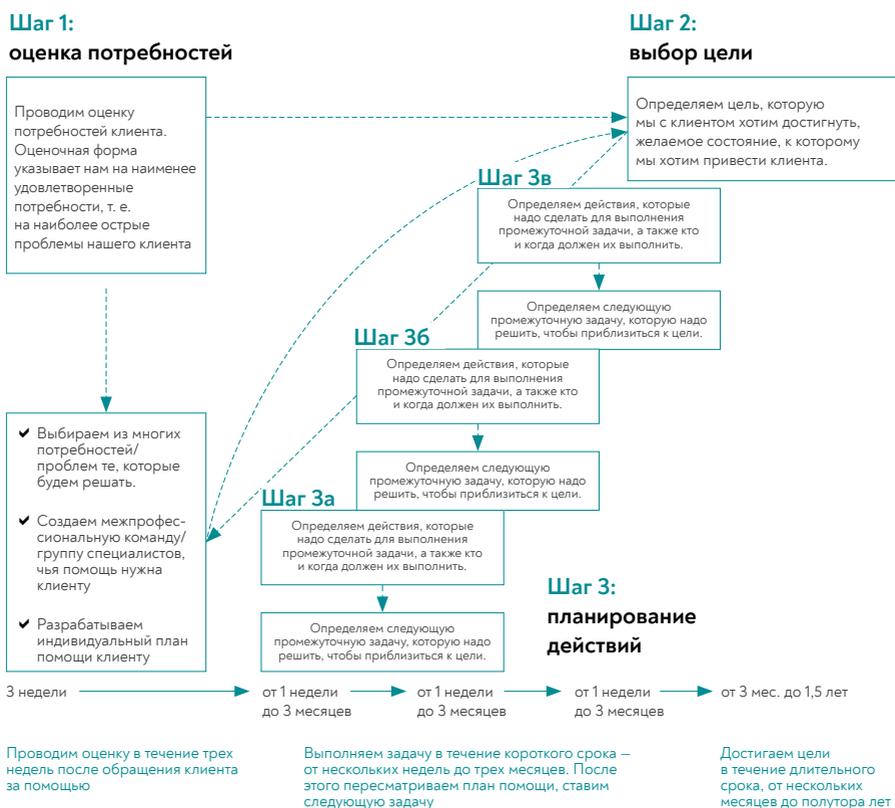
Идентификация случая — это результат либо направления, либо прямого обращения ребенка/семьи/члена семьи; а также собственные действия поставщика услуг (например, аутич-программы).

Управление случаем при предоставлении прямых услуг детям и их семьям — это процесс, состоящий из следующих последовательно связанных стадий:

1. Прием в программу.
2. Глубинная оценка ситуации семьи (ГОСС).
3. Планирование развития семьи.
4. Реализация плана развития семьи (ПРС) и достижение целей.
5. Оценка динамики развития семьи.
6. Закрытие случая.

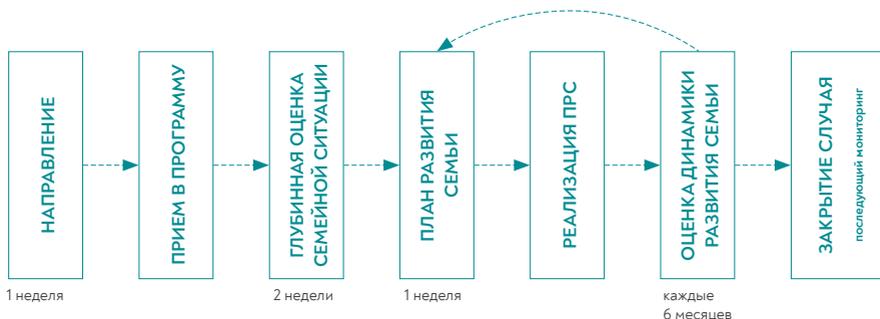
В практике кейс-менеджмента существуют разные сроки при работе со случаем.

Рис. 1: Пошаговое достижение цели



В программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS», работающих по технологии управления случаем (кейс-менеджмент), основываясь на стандартах ассоциированных членов международной благотворительной организации SOS Children Villages International, согласно российскому законодательству используют следующую схему.

Рис. 2: Стадии управления случаем



Предоставление услуг должно начаться, как только первоначальные потребности определены, но не позднее чем через один месяц после направления

В своей работе команда специалистов **опирается на такие методы сбора информации для глубинной оценки ситуации семьи:**

Непосредственное взаимодействие

- ✓ Структурированные и целенаправленные интервью/дискуссии с детьми и их семьями – наиболее распространенный подход к сбору информации. Он может быть весьма эффективным, но это очень зависит от навыков специалиста. Взаимодействие с детьми и их семьями является ключевым аспектом эффективной оценки.

Самооценочные опросники

- ✓ Позволяют детям и их семьям оценить себя по ряду критериев, связанных с измеряемыми потребностями, например таких, как стиль обучения, уровень самооценки и стратегии преодоления трудностей. Они могут стать существенной частью процесса оценки и облегчить структурированное предоставление информации оцениваемым лицом. Однако дети, молодые люди и их семьи не всегда могут быть объективны касательно самих себя. Кроме того, низкий уровень грамотности иногда может помешать проведению самооценки, поэтому может понадобиться дополнительная поддержка или другие виды оценки.

Формализованные тесты для оценки

- ✓ Включают психометрические тесты и могут предоставить важную информацию о детях, молодых людях и их семьях по сравнению с другими.

Наблюдение

- ✓ Может дать ценную информацию для будущего обсуждения и определения цели. Оценка социальных навыков — одна из характеристик, которую можно проследить.

Групповая дискуссия

- ✓ Может обеспечить полезной информацией относительно сфер взаимодействия с другими людьми и персональной эффективности.

Генограмма

- ✓ Составление генограммы может помочь идентификации моделей отношений между поколениями внутри семьи. Такой подход позволяет специалисту социальной сферы познакомиться с историей семьи и узнать, насколько хорошо отдельные члены семьи осведомлены о ней.

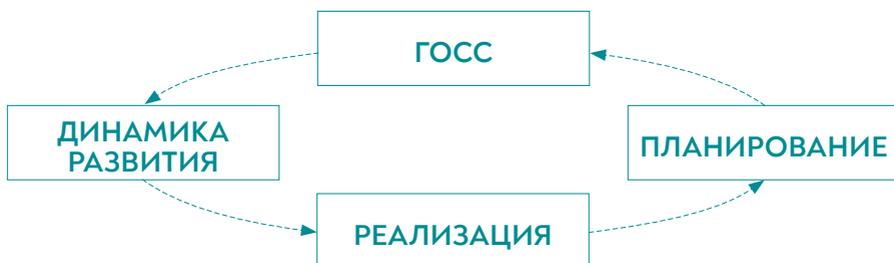
Экокарта

- ✓ Это инструмент оценки, показывающий осязаемое, графическое изображение ситуации семьи. Экокарта является визуальным образом семьи по отношению к сообществу. Она показывает взаимоотношения между отдельными членами семьи и семьей в целом и внешними системами, такими как детский сад, школа, здравоохранение, работа, мероприятия отдыха, духовное сообщество и т. д.

ГЛУБИННАЯ ОЦЕНКА СЕМЕЙНОЙ СИТУАЦИИ (ГОСС)

Глубинная оценка ситуации семьи является частью цикла, как показано ниже, хотя на практике этот цикл выглядит не так ясно оформленным. Результаты ГОСС обеспечивают информацию для планирования, затем план реализуется; следует провести обзор реализации, что может привести к новой оценке. Таким образом, ГОСС является систематическим процессом сбора информации о ребенке и семье.

Рис. 3: Роль ГОСС



Глубинная оценка в рамках управления случаем нацелена на исследование всех сторон жизни семьи. Она предназначена дать информацию о том, что происходит с детьми и молодыми людьми в их семьях и в более широком контексте сообщества, в котором они живут. Результат оценки – ясное понимание потребностей ребенка/семьи, наличных ресурсов формальной/неформальной систем поддержки, а также пробелов в удовлетворении потребностей и в ресурсах. Таким образом, создается солидная основа для разработки индивидуального плана развития семьи. Кроме того, оценка может предоставить исходные данные, по отношению к которым может быть измерено будущее развитие ребенка/семьи.

Ниже приведена схема, которая представляет основные шаги на стадии глубинной оценки.

Рис. 4:



Глубинная оценка опирается на три области:

1. Потребности ребенка для развития – что нужно обеспечить ребенку, чтобы он развивался полноценным и здоровым.
2. Родительский потенциал – способность родителей заботиться о ребенке.
3. Факторы семьи и окружения – наличие в семье и в сообществе ресурсов, нужных для развития ребенка. Ниже более подробно будут рассмотрены эти области. Данная модель предназначена для того, чтобы обеспечить систематический способ анализа, понимания и записи того, что происходит с детьми в их семьях и в более широком контексте сообщества, в котором они живут.

Анализ глубинной оценки ситуации является заключительным процессом ГОСС. Он служит цели постановки социального диагноза, определения сильных и слабых сторон семьи и индивидуальных индикаторов достижения семьей самостоятельности.

Прежде чем приступить к планированию работы с семьей, специалист (кейс-менеджер) может воспользоваться методом построения целей SMART, который заключается в следующем:

Этапы планирования индивидуальной работы с семьей:

Шаг 1. Слабые стороны – нужды клиента

Составьте список слабых сторон и проблемных зон, выявленных в ходе проведения оценки.

Шаг 2. Цели

Определите цели – каждая цель должна быть направлена на решение той или иной проблемы, слабой стороны, выявленной в ходе оценки.

Шаг 3. Приоритеты

Расставьте приоритеты: определите, какие из целей требуют незамедлительного выполнения, а какие могут быть решены позже.

Шаг 4. Ресурсы

Определите, какие ресурсы можно привлечь для решения каждой проблемы.

Шаг 5. Мероприятия

Разбейте цель на задачи. Задачи – это конкретные действия или мероприятия, с помощью которых будет достигаться цель.

Шаг 6. Роли, обязанности, сроки

Определите участников, ответственных и сроки выполнения каждой задачи.

Шаг 7. Проверка на SMART

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛЕЙ НА SMART

Хорошо сформулированные цели должны соответствовать так называемым принципам SMART, то есть должны быть:

Конкретными (S – specific). Семья должна точно знать, что и почему должно быть сделано.

Измеримыми (M – measurable). Все должно четко видеть и знать, когда цели достигнуты. Цели будут измеримыми настолько, насколько они основаны на поведенческих признаках и записаны на бумаге четким и понятным языком.

Достижимыми (A – achievable). Семья должна быть в состоянии достичь поставленных целей в обозначенный период времени при наличии доступных ресурсов для поддержания изменений.

Реалистичными (R – realistic). Семья должна внести свой вклад в разработку и быть согласна с тем, что цели должны быть выполнимыми.

Ограниченными во времени (T – time-bounded). Временные рамки для достижения целей должны определяться, исходя из понимания рисков данной семьи, сильных сторон, способности и мотивации к изменениям. Наличие и уровень возможных услуг также может повлиять на составление временных рамок.



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАДАЧ НА SMART

Цели разбиваются на более мелкие, значимые задачи с постепенно возрастающей сложностью. Эти задачи включают получение конкретных услуг и интервенций, необходимых для помощи семье в достижении основных целей и результатов. Эти задачи описывают, что будут делать дети, семья, специалист социальной сферы и другие провайдеры услуг, и определять временные рамки исполнения каждой задачи. Семья должна понимать, чего от нее ожидают и что она может ожидать от специалиста и других провайдеров услуг.

При постановке задач специалист социальной сферы должен быть осведомлен о характере предоставляемых услуг, агентствах, наличии специалистов, целевой популяции, специализации, критериях, дающих право на получение услуг, наличии услуг, листах ожидания, стоимости услуг.

Итоговым документом оценки в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS Россия» является форма «Результат глубинной оценки ситуации».



ФОРМЫ ОЦЕНКИ

ФОРМА «РЕЗУЛЬТАТ ГЛУБИННОЙ ОЦЕНКИ СИТУАЦИИ»

Утвержден(Ф.И.О.)

РЕЗУЛЬТАТЫ ГЛУБИННОЙ ОЦЕНКИ СИТУАЦИИ СЕМЬИ

Ф.И.О.

Кейс №

Уровень риска социального сиротства в семье

1. Социально-экономический уровень риска

Потребности ребенка в развитии:

Возможности родителей:

Семейные факторы и окружение:

Задачи:

2. Медицинский уровень риска

Потребности ребенка в развитии:

Возможности родителей:

Семейные факторы и окружение:

Задачи:

3. Психосоциальный уровень риска

Потребности ребенка в развитии:

Возможности родителей:

Семейные факторы и окружение:

Задачи:

4. Социально-культурный уровень риска

Потребности ребенка в развитии:

Возможности родителей:

Семейные факторы и окружение:

Задачи:

Кейс-менеджер (Ф.И.О./Подпись).....

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ:

- ✓ Документ «Результаты глубинной оценки семейной ситуации» является анализом сильных и слабых сторон семьи при проведении глубинной оценки. В своем анализе и описании кейс-менеджер опирается на информацию, полученную в ходе исследования различных релевантных источников, исходя из изучения потребностей ребенка в развитии, возможностей родителей, семейных факторов и окружения.
- ✓ В документе пишется уровень риска социального сиротства, опираясь на количественные показатели в глубинной оценке семейной ситуации, а также на профессиональную оценку других специалистов, вовлеченных в работу с семьей. В каждом из исследуемых блоков могут быть разные уровни риска. Итоговым уровнем риска социального сиротства для исследуемой семьи является средний показатель, который вписывается в соответствующий блок. В каждом блоке кейс-менеджеру необходимо проставить задачи для решения общей цели. Задачи должны быть конкретными, актуальными и реальными для реализации.
- ✓ После проведенного анализа и заполнения формы кейс-менеджер представляет РГОСС на рассмотрение междисциплинарной команды и на утверждение руководителю программы.
- ✓ Документом, фиксирующим решения команды, работающей с семьей в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS Россия», является форма «Заключение междисциплинарной команды».



ФОРМА «ЗАКЛЮЧЕНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОЙ КОМАНДЫ»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОЙ КОМАНДЫ (заполняется ведущим кейса/специалистом)

ФИО клиента:

Кейс №:

Кейс-менеджер:

Дата обсуждения
случая:

Дата начала предоставления услуг:

Возможные участники МДК (руководитель программы, директор, специалисты социальной работы, юрист, психологи, родственники, представители школы, местной общины и т. п.):

ФИО

Должность

Интервенция

Причины собрания междисциплинарной команды

Результаты собрания междисциплинарной команды

Общее решение, возможные направления сотрудничества

Ф.И.О./Подписи участников междисциплинарной команды

С заключением специалистов междисциплинарной команды ознакомлен и согласен
(Ф.И.О./Подпись клиента)

Подготовлено и представлено (Ф.И.О. специалиста)

Дата:

Подпись

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

Бланк «Заключение междисциплинарной команды» является документом, который заполняет кейс-менеджер или любой другой специалист организации с целью протоколирования собрания для обсуждения работы над случаем и вынесением какого-либо решения: оказания определенных услуг, в том числе материальной помощи, временного размещения; определение направлений в работе с семьей, если задействованы разные сотрудники организации и специалисты партнерских учреждений.

Индивидуальный план развития семьи

Планирование развития семьи – это динамический процесс записи решений и постановки целей. Индивидуальный план развития семьи (ИПРС) строится на базе результатов глубинной оценки семейной ситуации. Он представляет: главные сферы функционирования семьи; действия, которые могут быть предприняты для улучшения статуса ребенка/семьи; кем могут быть предприняты; сроки выполнения действий; ожидаемые результаты каждого действия (мероприятия).

ИПРС должен опираться на сильные стороны людей и креативно и гибко использовать доступные ресурсы, чтобы преодолеть любые трудности.

Итоговым документом в планировании выхода из трудной жизненной ситуации в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS Россия» является форма «Индивидуальный план развития семьи».



ФОРМА «ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ СЕМЬИ»

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ СЕМЬИ

ФИО семьи:				Кейс №:	
№	Действия/ Место проведения	Срок реализации	Ответ- ственный/ Подпись	Дата выполнения	Комментарии по достигну- тому прогрессу/ корректирующие меры, согла- сованные во время динамики развития

Социально-экономический уровень развития семьи

Задача 1.

1.					
2.					

Социально-экономический уровень развития семьи

1.					
2.					

Психосоциальный уровень развития семьи

1.					
2.					
3.					

Социально-культурный уровень развития семьи

1.					
2.					

СОГЛАСОВАННЫЕ ДАТЫ ОЦЕНКИ ДИНАМИКИ РАЗВИТИЯ:

План подписан в _____экземплярах
и предоставлен:

Семье _____

Сотрудникам партнерских организаций _____

Подпись члена семьи

Подпись кейс-менеджера

Подпись сотрудника (уточнить)

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ:

Индивидуальный план развития семьи (ИПРС) составляется на основе сильных сторон и возможностей ребенка/молодого человека, родителей или лиц, их заменяющих, расширенной семьи и общины (школы, организация по опеке и попечительству и иные организации, вовлеченные в жизнь семьи). План определяет, что и как должно быть сделано по поводу:

- выявленных потребностей развития ребенка/подростка;
- трудностей и проблем, с которыми сталкиваются родители/попечители/опекуны и которые оказывают негативное влияние на их способность адекватно реагировать на нужды ребенка;
- факторов семьи и окружения, которые оказывают негативное воздействие на ребенка/молодого человека и его/ее родителей.

Индивидуальный план развития семьи определяет цели, которые должны быть достигнуты, и действия, которые для этого будут предприняты различными людьми (включая самого ребенка и его семью).

Выводы и цели, определенные в ходе проведения глубинной оценки ситуации семьи, должны быть привнесены в ИПРС.

Процесс составления плана развития семьи является динамичным. Он также должен быть систематическим, а не произвольным. В таком плане записываются принятые решения и фиксируются поставленные цели. Цели должны быть конкретными, и в плане необходимо указывать, какие именно действия и кто будет совершать, соответственно, кто именно будет ответственным за достижение той или иной цели.

ИПРС берет за основу сильные стороны данной семьи и гибко использует имеющиеся ресурсы для преодоления выявленных трудностей. Индивидуальный план развития семьи должен быть согласован со всеми вовлеченными сторонами, включая ребенка/молодого человека, семью и организации-партнеры.

В случаях, когда требуется участие различных организаций, создается специальная междисциплинарная команда специалистов.

Как составить индивидуальный план развития семьи:

- кейс-менеджер играет ведущую роль в процессе составления ПРС, он координирует и предоставляет услуги семье в рамках деятельности программы, координирует предоставление услуг другими организациями;
- если для записи ИПРС вам нужно больше места, используйте дополнительные страницы;
- определите краткосрочные и долгосрочные цели для семьи, они должны быть реалистичными и достижимыми;

- убедитесь, что ребенок (дети) и семья понимают, что именно им предлагается, какие для них ставятся цели и какие действия будут предприняты для их достижения. Физические ограничения, отсутствие способности говорить, психические расстройства не должны исключать возможность участия в составлении и реализации ИПРС;
- определите и договоритесь, кто и что будет выполнять и когда будет производиться проверка достигнутого прогресса;
- не давайте обещаний о поддержке и услугах от имени других служб;
- в случаях, когда требуется участие нескольких различных организаций, вам понадобится сформировать междисциплинарную команду и договориться, какую поддержку и какие действия будет осуществлять каждый из членов такой команды;
- очень важно, чтобы ребенок/молодой человек и родитель/попечитель/опекун принимали участие в работе такой команды.

Реализация ПРС

Чтобы достичь согласованных целей (задач), специалист социальной сферы помогает семье при реализации ИПРС. Услуги и интервенции являются инструментами для достижения поставленных целей (задач), при этом высшим приоритетом остаются потребности ребенка/семьи. Независимо от того, какие методы интервенций используются, профессиональные интерперсональные навыки, такие как эмпатия, умение внимательно слушать, очень важны и могут оказать влияние на жизнь ребенка/семьи.

Документами, фиксирующими встречи с клиентами и позволяющими отследить действия по достижению целей ИПРС в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS Россия», являются форма «Индивидуальная встреча с психологом» и «Лист оказания индивидуальных услуг кейс-менеджера».

ФОРМА «ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ВСТРЕЧА С ПСИХОЛОГОМ»

ФИО клиента	Кейс №	Дата встречи	Время встречи
ФИО психолога			
Тип встречи	<input type="checkbox"/> Социально-психологическая диагностика <input type="checkbox"/> Социально-психологическое консультирование <input type="checkbox"/> Оказание психопрофилактической помощи <input type="checkbox"/> Социально-педагогическая диагностика <input type="checkbox"/> Педагогическое консультирование <input type="checkbox"/> Другое (укажите, что именно)		
	<input type="checkbox"/> Встреча запланирована в Плане мероприятий <input type="checkbox"/> Встреча не запланирована		
Темы встречи/ причины для встречи			
Описание встречи, используемые интер- венции и методы			
Итоги и результаты встречи			
Согласованная дата и время следующей встречи	(если дальше не требуется встреч, объясните почему)		

ФОРМА «ЛИСТ ОКАЗАНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСЛУГ КЕЙС-МЕНЕДЖЕРА»

ФИО клиента	Кейс №	Дата встречи	Время встречи
ФИО кейс-менеджера			
Тип встречи	<input type="checkbox"/> Социально-бытовая услуга <input type="checkbox"/> Социально-медицинская услуга <input type="checkbox"/> Социально-психологическая услуга <input type="checkbox"/> Социально-педагогическая услуга <input type="checkbox"/> Социально-трудовая услуга <input type="checkbox"/> Социально-правовая услуга <input type="checkbox"/> Срочная социальная услуга <input type="checkbox"/> Другое (укажите, что именно)		
	<input type="checkbox"/> Услуга запланирована в ИПРС <input type="checkbox"/> Услуга не запланирована		
Наименование услуги/причины для встречи			
Описание услуги, используемые интервенции и методы			
Итоги и результаты встречи			
Согласованная дата и время следующей встречи	(если дальше не требуется встреч, объясните почему)		

Подписи:

Клиент

Специалист

ИНСТУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ:

Бланк «Лист оказания индивидуальных услуг кейс-менеджера» является рабочим инструментом кейс-менеджера, который специалист заполняет после каждой встречи с членами семьи, протоколируя цель встречи; ее краткое описание, использованные методы (беседа, интервьюирование, заполнение генограммы/экокарты, других диагностических методов); итоги встречи, описывая достигнутые договоренности; согласованные дальнейшие даты встречи или отсутствие таковых. Бланк обязателен для заполнения, если кто-либо из семьи не пришел на запланированную встречу с указанием причины. Данное обстоятельство (отмена запланированной встречи по неуважительной причине) может в дальнейшем быть предметом снятия с сопровождения семьи ввиду невыполнения ИПРС.

Оценка динамики развития семьи

Регулярный мониторинг позволяет специалисту социальной сферы быстро отреагировать на изменения в потребностях ребенка/семьи и в соответствии с этим пересмотреть предоставление услуг. Следовательно, специалист социальной сферы должен обеспечить постоянный мониторинг 1) статуса ребенка/семьи; 2) реализации ИПРС; 3) динамики в развитии ребенка/семьи.

Рабочим документом в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS Россия» является форма «Отчет по результатам оценки динамики развития семьи», который заполняется специалистом (кейс-менеджером) раз в шесть месяцев.



ФОРМА «ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ДИНАМИКИ РАЗВИТИЯ СЕМЬИ»

Утвержден (Ф.И.О.)

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ ДИНАМИКИ РАЗВИТИЯ СЕМЬИ (Обзор прогресса)	
Семья Ф.И.О.	Кейс №
Дата предыдущей оценки	Риск социального сиротства по результатам предыдущей оценки
Дата проведения оценки	Риск по результатам оценки динамики развития семьи
1. Социально-экономический уровень риска	низкий
Потребности ребенка в развитии: Возможности родителей: Семейные факторы и окружение: Дополнительные задачи (если имеется необходимость):	
2. Медицинский уровень риска	низкий
Потребности ребенка в развитии: Возможности родителей: Семейные факторы и окружение: Дополнительные задачи (если имеется необходимость):	
3. Психосоциальный уровень риска	низкий
Потребности ребенка в развитии: Возможности родителей: Семейные факторы и окружение: Дополнительные задачи (если имеется необходимость):	
4. Социально-культурный уровень риска	низкий
Потребности ребенка в развитии: Возможности родителей: Семейные факторы и окружение: Дополнительные задачи (если имеется необходимость):	

Кейс-менеджер
(Ф.И.О./Подпись)

Закрытие случая

Закрытие случая – это процесс прекращения отношений между семьей и программой. Закрытие случая происходит в результате следующих причин:

- Прекращение по инициативе программы: специалист социальной сферы может согласиться, что имеет смысл прекратить отношения с семьей, когда достигнуты все результаты либо семья не готова или не хочет работать для достижения этих результатов и существуют достаточные основания полагать, что ребенок находится в безопасности. Это также означает, что семья не переходит к работе с другими поставщиками услуг.
- Прекращение по инициативе семьи: семья может принять одностороннее решение о прекращении отношений с программой. Члены семьи могут постепенно или внезапно перестать соблюдать график встреч и не реагировать на попытки возобновить контакт. Специалист социальной сферы должен проконсультироваться с ведущим специалистом социальной сферы и руководителем программы, чтобы принять решение о реакции программы в данном случае.
- Перенаправление: специалист социальной сферы может решить, что выявленные нужды ребенка не могут быть удовлетворены в рамках программы. Если семья способна или готова продолжить работу с другими поставщиками услуг, тогда специалист социальной сферы может помочь семье определить другие организации или поставщиков услуг. Это может также включать определение неформальной поддержки со стороны социальной сети семьи, которая сможет поддерживать и направлять семью.
- Перевод в другую программу/другому специалисту социальной сферы: если семья продолжает работу с другим специалистом социальной сферы программы, тогда акцент делается на построение рабочих отношений с новым работником. Если предыдущий специалист социальной сферы установил с семьей позитивные отношения, тогда ему следует провести по крайней мере одну совместную сессию с новым работником, чтобы представить своего коллегу клиентам. Если семья по причинам изменения актуальной ситуации переводится в смежную программу партнерской организации, то кейс передается в программу, в которую определена семья. В новой программе проводится процедура закрепления специалиста социальной сферы.
- Рабочим документом в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS Россия» является «Отчет о закрытии случая».

ФОРМА «ОТЧЕТ О ЗАКРЫТИИ СЛУЧАЯ»

ОТЧЕТ О ЗАКРЫТИИ КЕЙСА			
Ф.И.О. клиента			
Программа		Кейс №	
ФИО кейс-менеджера			
ПЕРИОД ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:		С _____ ПО _____	
ПРИЧИНЫ ЗАКРЫТИЯ КЕЙСА:			
<input type="checkbox"/> Смерть ребенка	<input type="checkbox"/> Ребенок помещен в альтернативную форму опеки	<input type="checkbox"/> Семья достигла самостоятельности	<input type="checkbox"/> Семья поменяла место жительства (удаленность)
<input type="checkbox"/> Ребенок живет самостоятельно	<input type="checkbox"/> Ребенок достиг максимального возраста целевой группы	<input type="checkbox"/> Выход семьи из программы по собственному желанию	<input type="checkbox"/> Семья переведена в другую программу
<input type="checkbox"/> Ребенок переезжает жить с другими членами семьи	<input type="checkbox"/> Ребенок отделен от семьи	<input type="checkbox"/> Исключение семьи	<input type="checkbox"/> Другие /уточнить/
ДОСТИГНУТЫЙ УРОВЕНЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ: социально-экономический			
Комментарии:			
ДОСТИГНУТЫЙ УРОВЕНЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ: медицинский			
Комментарии:			
ДОСТИГНУТЫЙ УРОВЕНЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ: психосоциальный			
Комментарии:			
ДОСТИГНУТЫЙ УРОВЕНЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ: социально-культурный			
Комментарии:			
ДАЛЬНЕЙШИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:			

Кейс-менеджер (Ф.И.О./Подпись)..... Дата.....

Утверждено (Ф.И.О./Должность) Подпись.....

ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТИ

В рамках кейс-менеджмента практика показывает, что существуют четыре типа встреч для проведения оценки:

1. Встреча с семьей

Если возможно, в начале проведения оценки специалисту следует провести встречу со всей семьей. Так, каждый член семьи с самого начала будет знать, какие есть ожидания. Участие всех членов семьи очень важно, и во время такой встречи идет открытый разговор и обмен мнениями.

Для лучшего понимания семейной динамики необходимо провести хотя бы еще одну совместную встречу со всей семьей, помимо вводной. Это позволит пронаблюдать и оценить роли и взаимодействие в семье. Специалист социальной сферы должен оценить модели коммуникации, внутренние союзы, роли, взаимоотношения, привычные модели взаимодействия и другие моменты, связанные с семьей.

2. Индивидуальная встреча с членами семьи

Необходимо проводить индивидуальные встречи, включая детей. В начале каждой встречи специалист социальной сферы должен четко прояснить изначальную цель данного интервью и попытаться наладить хороший контакт путем определения областей общего интереса. Очень важно демонстрировать то, что вы цените данного человека и искренне хотите понять его/ее ситуацию. Эта встреча не является допросом, специалист социальной сферы просто пытается лучше понять человека и ситуацию в целом.

Как часть встреч с родителями очень важно, чтобы специалист социальной сферы выяснил, какое влияние на текущее поведение и функционирование может оказывать семейная история и культура. Во время совместных встреч с родителями и детьми социальному работнику важно получить мнение членов семьи о ее сильных сторонах и о том, как эти сильные стороны можно использовать для снижения риска плохого обращения.

3. Встреча с родителем или опекуном

В семьях, где родителей или опекунов двое, специалист социальной сферы должен организовать как минимум одну их совместную встречу, если это возможно и безопасно для обоих взрослых. Во время этого интервью специалист социальной сферы должен пронаблюдать и оценить характер отношений между ними и как они общаются и взаимодействуют. Также специалист социальной сферы должен рассмотреть и обсудить вопросы родительского функционирования, здоровья, качества супружеских отношений и попытаться получить мнение родителей относительно имеющихся проблем, текущей ситуации и об их семье в целом.

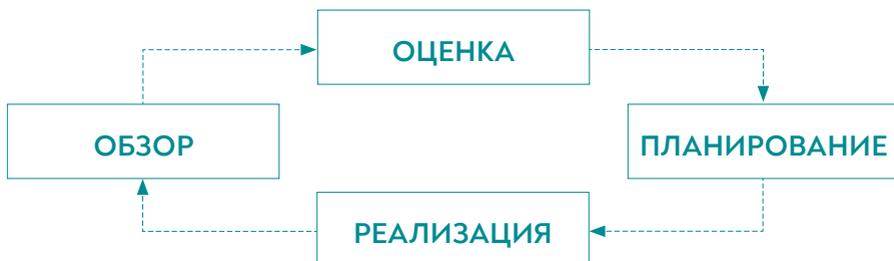
При необходимости или по запросу специалист социальной сферы может сделать перенаправление к ресурсам или услугам для клиентов, переживающих трудности, которые не являются факторами риска.

4. Консультации с другими специалистами

Если во время проведения оценки выявлена необходимость для оценивания специфических областей, тогда необходимо сделать запрос в соответствующую организацию/специалисту, в котором необходимо указать следующее:

- причина запроса/перенаправления;
- осведомленность и отношение семьи к перенаправлению/запросу;
- временные рамки для проведения оценки и когда понадобится запрашиваемая информация;
- специфические вопросы, на которые специалист социальной сферы должен получить ответы для более эффективного принятия решения.

Рис. 5: Оценка как часть цикла



Целью эффективной оценки является

- сбор информации;
- выявление сильных сторон;
- определение потребностей;
- определение дальнейших действий.

Основные принципы эффективной оценки должны быть:

- ориентированными на ребенка;
- открытыми;
- недискриминационными;
- основанными на добровольном согласии и сотрудничестве;
- актуальными;
- протяженными во времени;
- полными и формирующими;
- достоверными.

В международной социальной работе с конца 1990-х годов применяется модель комплексной оценки потребностей ребенка по трем измерениям (далее – модель оценки):

- I. Потребности ребенка для развития – что нужно обеспечить ребенку, чтобы он развивался полноценным и здоровым.
- II. Родительский потенциал – способность родителей заботиться о ребенке.
- III. Факторы семьи и окружения – наличие в семье и в сообществе ресурсов, нужных для развития ребенка.

Эта методология вполне может применяться и к оценке потребностей взрослых людей, надо лишь заменить упоминания ребенка упоминаниями взрослого клиента, упоминания родителей – упоминаниями заботящегося о клиенте персонала и его семьи, а если клиент проживает в институциональном учреждении, то упоминания местного сообщества следует заменить упоминаниями институции.

К сожалению, широко распространена тенденция упрощать подходы к оценке: «Если родители богатые, то у этого ребенка не может быть проблем, все его потребности, конечно же, удовлетворены». Или: «Если ребенок тихий, ничего не просит, значит, ему ничего не нужно, все его потребности удовлетворены» и т. п. Упрощение – ошибка. Чтобы избежать ее и учесть все важные параметры, и была разработана подробная модель оценки по трем параметрам. Данная модель используется не только специалистами социальной сферы, но и в образовательных учреждениях.

Суть модели оценки в том, чтобы рассмотреть ребенка (клиента) с трех точек зрения, ответив на три вопроса:

1. Какие потребности, важные для развития, не удовлетворяются?
2. Какие виды заботы родители способны оказать ребенку, а какие не способны?
3. Какие полезные для ребенка ресурсы имеются в семье и местном сообществе, а каких не хватает?

Каждый из этих блоков разделен на более детальные параметры, которые перечислены на схеме. Главным из них является первый – потребности клиента (ребенка). Другие два оказывают на него воздействие. Они также важны и заслуживают изучения.

ИСТОЧНИКИ СИЛЬНЫХ СТОРОН И ЗАЩИТНЫХ ФАКТОРОВ ДЛЯ ДЕТЕЙ И СЕМЕЙ

Рис. 6: Модель оценки



(Источник: MWBM – Merton Child & Young Person Well-Being Model)

ПАРАМЕТРЫ ИЗМЕРЕНИЯ ДЕТСКИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ РАЗВИТИЯ

- **Здоровье.** Подразумевает рост и развитие, а также физическое и психическое благополучие. Генетические факторы также могут быть приняты во внимание. Включает получение медицинской помощи в случае болезни, соответствующее питание, физические упражнения, необходимые прививки, а также регулярные медосмотры, включая проверку состояния зубов и зрения. Кроме того, для более взрослых детей предусматривается предоставление информации и совета по вопросам, влияющим на здоровье, включая вопросы сексуального образования и употребления наркотических веществ.
- **Образование.** Покрывает все области детского когнитивного развития, начиная с момента рождения. Включает возможности игры и взаимодействия с другими детьми, доступ к книгам, приобретение различных навыков и интересов, переживание успеха и ощущение собственных достижений. В процессе участвуют взрослые, заинтересованные в образовательной активности ребенка, его прогрессе и достижениях, которые учитывают начальную точку развития в момент начала работы с ребенком и обращают внимание на специфические образовательные потребности ребенка.
- **Эмоциональное и поведенческое развитие.** Рассматривается адекватность реакций ребенка, проявляющихся в его чувствах и действиях первоначально в отношении родителей и тех, кто о нем заботится, а затем, по мере роста, в отношении к людям за пределами семьи. Включает в себя характер и качество ранних привязанностей, характеристики темперамента, адаптацию к изменениям, реакцию на стресс и степень владения самоконтролем.
- **Идентичность.** Касается растущего ощущения ребенком самого себя как отдельной и ценной личности. Включает видение ребенком себя и своих способностей, ощущения принадлежности и принятия себя своей семьей и обществом, а также степень позитивного ощущения своей индивидуальности.
- **Семейные и социальные связи.** Развитие эмпатии и способности ставить себя на место другого человека. Включает в себя устойчивые и нежные взаимоотношения с родителями или теми, кто заботится о ребенке, хорошие отношения с братьями и сестрами, возрастающую важность дружеских отношений со сверстниками и другими значимыми людьми, а также реакцию семьи на все эти отношения.
- **Социальная презентация.** Относится к растущему пониманию ребенком того, как его внешний вид и поведение воспринимаются внешним миром и какое впечатление он производит на людей. Включает в себя соответствие одежды его возрасту, полу, культуре и религии, чистоту и личную гигиену,

а также наличие возможности получения совета от родителей или тех, кто о нем заботится, по поводу того, как представлять себя в различных ситуациях и в различном окружении.

- **Навыки заботы о самом себе.** Относится к приобретению ребенком практического и эмоционального умения, необходимого для обеспечения растущей независимости. Включает в себя практические навыки по поводу того, как самому одеться и самостоятельно поесть, а в более взрослом возрасте — навыки пребывания вне своей семьи. Здесь важным является помощь ребенку по части приобретения понимания по поводу подходов к решению различных задач. Особое внимание должно уделяться влиянию инвалидности и других уязвимых мест в развитии ребенка на его возможности приобретения навыков заботы о самом себе.

ПАРАМЕТРЫ ИЗМЕРЕНИЯ РОДИТЕЛЬСКИХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

- **Основная забота.** Обеспечение физических потребностей ребенка, а также возможности получения соответствующего медицинского обслуживания. Включает в себя обеспечение едой, питьем, теплом, жилищем, чистой и подходящей одеждой, а также соответствующими средствами личной гигиены.
- **Обеспечение безопасности.** Защита ребенка от любого вреда и опасностей. Включает в себя защиту от любого значительного вреда или опасности, включая защиту от контактов с потенциально опасными взрослыми и от нанесения вреда самому себе. Подразумевает определение опасностей и рисков как внутри дома, так и за его пределами.
- **Эмоциональное тепло.** Удовлетворение эмоциональных потребностей ребенка и помощь ребенку в том, чтобы он мог ощутить себя ценным и любимым. Обеспечение потребности ребенка в безопасности, стабильности и нежной привязанности к значимым взрослым. Проявление сенситивности и отзывчивости к потребностям ребенка. Надлежащий физический контакт, утешение и проявление любви к ребенку. Похвала и воодушевляющие слова, адресованные к ребенку.
- **Стимулирование.** Способствование обучению ребенка и его интеллектуальному развитию посредством поощрения и когнитивного стимулирования, а также развития социальных возможностей. Включает в себя создание возможностей для когнитивного развития и увеличения потенциала ребенка посредством интерактивного взаимодействия, общения, разговора и реагирование на вопросы, задаваемые ребенком. Поощрение детской игры и участие в ней, способствование появлению образовательных возможностей. Предостав-

ление ребенку возможности ощутить свой собственный успех, обеспечение возможности посещения школы или другой эквивалентной возможности образования. Подготовка ребенка к условиям реальной жизни.

- **Направление ребенка и установление границ.** Помощь ребенку в регуляции своих собственных эмоций и поведения. Ключевой задачей родителей является демонстрация моделей нужного поведения и контроля над собственными эмоциями и взаимодействием с другими людьми. Это включает также направление ребенка и установление границ так, чтобы у ребенка развилась внутренняя модель моральных ценностей и сознательности, а также социального поведения, приемлемого для общества, в котором растет ребенок. Цель заключается в том, чтобы помочь ребенку стать автономным взрослым, который будет иметь набор своих собственных ценностей и будет в состоянии демонстрировать соответствующее поведение, взаимодействуя с другими, и не будет зависеть от правил, навязанных ему извне. Это не должно приводить к чрезмерной защите ребенка и ограничению его исследовательского и учебного опыта. Данная область включает решение социальных проблем, управление гневом, учетывание чувств других людей, эффективную дисциплину и формирование поведения.
- **Стабильность.** Обеспечение устойчивого семейного окружения, с тем чтобы все указанные выше измерения родительского поведения могли проявляться устойчиво и последовательно. Включает в себя идентичную реакцию на одно и то же поведение, также постоянное поддерживание эмоционального тепла. Кроме того, подразумевает предоставление ребенку возможности поддерживать контакт со значимыми членами семьи и с другими людьми.



Для здоровья и развития ребенка крайне важным является возможность родителей или лиц, их заменяющих, адекватно удовлетворять потребности развития ребенка, умение адаптироваться к потребностям, изменяющимся по мере роста ребенка.

Необходимо рассмотреть родительские навыки в контексте структуры и функционирования семьи, а также других участников процесса воспитания ребенка. При наличии повода для беспокойства о том, что происходит с ребенком, очень важно понять, как вышеупомянутые задачи выполняются каждым из родителей или лицами, их заменяющими.

В частности:

- как родители реагируют на ребенка, его поведение или сложившуюся ситуацию, в том числе на потребности ребенка, которые трудно удовлетворить или которые родители не могут удовлетворить;
- как ребенок, особенности его поведения и развития влияют на родителей;
- качество отношений родитель-ребенок;
- понимание родителями потребностей ребенка и его развития;
- осознание ими родительских задач и их соответствие потребностям развития ребенка;
- влияние испытываемых трудностей на способность родителей выполнять родительские задачи и обязанности (необходимо отличать то, что родитель декларирует, и то, что он на самом деле выполняет);
- влияние прошлого опыта родителей на их нынешние родительские способности;



- способность родителей принимать свои трудности и справляться с ними;
- способность родителей пользоваться поддержкой и принимать помощь;
- способность адаптироваться и менять проявления родительского внимания.

ФАКТОРЫ СЕМЬИ И ОКРУЖЕНИЯ

- **История семьи и ее функционирование.** Детская наследственность включает в себя как генетические, так и психосоциальные факторы. Функционирование семьи зависит того, кто живет в семье и как они связаны с ребенком. Влияние также имеют значимые изменения в структуре и композиции семьи, история детского опыта родителей, хронология значимых для семьи событий и их значение для членов семьи, природа семейного функционирования, включая взаимоотношения с братьями и сестрами, сильные и проблемные стороны родителей, включая родителей, которые не живут в семье, а также взаимоотношения родителей, в том числе если они живут раздельно.
- **Семья в широком понимании.** Это понятие включает в себя родственников и близких друзей семьи. Какова их роль и какова их важность для ребенка и его родителей, в чем именно проявляется эта роль и важность?
- **Жилищные условия.** Имеются ли в наличии основные удобства и жилищные возможности, необходимые для развития ребенка и нормального проживания всех членов семьи? Это включает в себя внутренний интерьер жилища, а также его расположение. Основные удобства включают в себя воду, отопление, туалет, газ, электричество, наличие спальных комнат. Учитывается также чистота, соблюдение гигиенических условий, соблюдение техники безопасности и влияние всего этого на процесс ухода за ребенком.
- **Работа.** Кто работает в данной семье, каков характер этой работы и были ли какие-нибудь изменения в ситуации с работой в данной семье? Какое влияние все это оказывает на ребенка? Как наличие или отсутствие работы воспринимается членами семьи? Как все это влияет на их взаимоотношения с ребенком?
- **Доход.** Учитывается доход в течение продолжительного периода времени. Рассматривается достаточность дохода для удовлетворения потребностей семьи и то, как имеющиеся в наличии ресурсы используются семьей. Существуют ли финансовые трудности, которые негативно воздействуют на ребенка?
- **Социальная интеграция семьи.** Изучение более широкого социального контекста, в котором находится семья, и влияния этого контекста на ребенка и родителей. Включает рассмотрение степени интеграции или изоляции семьи, изучение дружеских и социальных связей, а также их влияния на семью.



- **Ресурсы общины.** Здесь рассматриваются все возможности и услуги, предоставляемые в районе проживания данной семьи, включая основные медицинские услуги, а также наличие детских садов и школ. Рассматривается также наличие, доступность и соответствие стандартам данных ресурсов и их влияние на возможности по удовлетворению потребностей ребенка.

Забота и воспитание детей не происходят в вакууме. Все члены семьи испытывают как положительное, так и отрицательное влияние со стороны родственников, соседей, социума в целом. История семьи ребенка и каждого ее члена может оказывать влияние на ребенка и родителей.

Информация и влияние семейной истории могут играть важную роль для понимания того, что происходит в настоящее время в данной семье. Возможность выполнения взрослым родительских навыков может быть напрямую связана с его детским опытом жизни в семье и опытом, приобретенным во взрослой жизни до возникновения текущей кризисной ситуации. Кроме того, семья может испытывать воздействие переходного периода, например семьи беженцев.

Понимание обычного функционирования семьи и функционирования в состоянии стресса помогает определить, какие факторы способствуют выполнению родителями их родительских обязанностей.

Особую важность следует придавать качеству и природе отношений между родителями и ребенком, влиянию этих отношений на ребенка. Например, постоянный конфликт между родителями вредит благополучию ребенка. Качество взаимоотношений между братьями и сестрами также важно. Принимайте также во внимание разнообразие стилей воспитания, особенно у людей, которые являются членами семьи и играют важную роль в жизни ребенка. Дети могут быть защи-

щены от последствий, к которым приводят трудности в выполнении матерью и отцом родительских обязанностей, если потребности развития ребенка будут удовлетворяться другим человеком.

В рамках кейс-менеджмента при сборе информации зачастую специалисты используют: непосредственное взаимодействие; самооценочные опросники (в каждой организации, использующей технологию управления случаем, свои инструменты), формализованные тесты для оценки (больше инструментарий психолога или педагога, нежели специалиста по социальной работе); наблюдение; групповая дискуссия (в рамках межведомственного взаимодействия); картография конфликта; генограмма и экокарта.

ГЕНОГРАММА

Составление генограммы может помочь идентификации моделей отношений между поколениями внутри семьи. Такой подход позволяет специалисту социальной сферы познакомиться с историей семьи и узнать, насколько хорошо отдельные члены семьи осведомлены о ней, семейные поведенческие шаблоны и стереотипы, которые определяют семейное поведение и жизнь семьи.

Для специалиста социальной сферы очень важно знать родственные связи клиента, а схематическое их изображение намного проще и понятнее, чем текстовое описание.

- Составление генограммы — возможность для специалистов и членов семьи сотрудничать и общаться. Специалисты должны стараться как можно активнее привлекать членов семьи клиента (родителей, детей и других членов семьи, например дедушку и бабушку).
- Генограмма может быть представлена в расширенном виде, включая многих членов непрямых родственных ветвей (например, дети от предыдущих отношений, двоюродные братья и сестры, новые мужья и жены). Также было бы полезно, если бы генограмма включала по крайней мере три поколения (дедушка и бабушка — родители — дети).
- Если у специалиста нет достаточного опыта работы с генограммой, было бы хорошо, если бы он потренировался с коллегами, прежде чем работать с семьей.
- Лучше всего составлять генограмму на большом листе бумаги, рисуя руками и карандашами разных цветов.
- В генограмму могут быть включены дополнительные детали, такие как важные места и значительные события (например, несчастный случай, приведший к ограничению физических способностей человека).

- При работе над составлением генограммы появляется возможность обсудить историю семьи в деталях, выяснить, что чувствуют члены семьи по отношению к тому, что с ними произошло.
- При работе над составлением генограммы появляется также возможность проследить, как члены семьи взаимодействуют друг с другом: например, насколько они откровенны друг с другом, как они заботятся друг о друге, как много они знают друг о друге.

Мюррей Боуэн, автор метода генограммы и один из основоположников системной семейной психотерапии, особо выделял в семейных системах две характеристики: уровень тревоги и уровень дифференциации.

Уровень тревоги всегда присутствует в семейной системе и «передается» по наследству, как и уровень дифференциации. Уровень дифференциации определяет психологическое здоровье семьи. Это способность разделять интеллект и эмоции. Требуется повышать индивидуальный и семейный уровень дифференциации, понимая и прорабатывая свои автоматические эмоциональные реакции,

Рис. 7: Пример генограммы

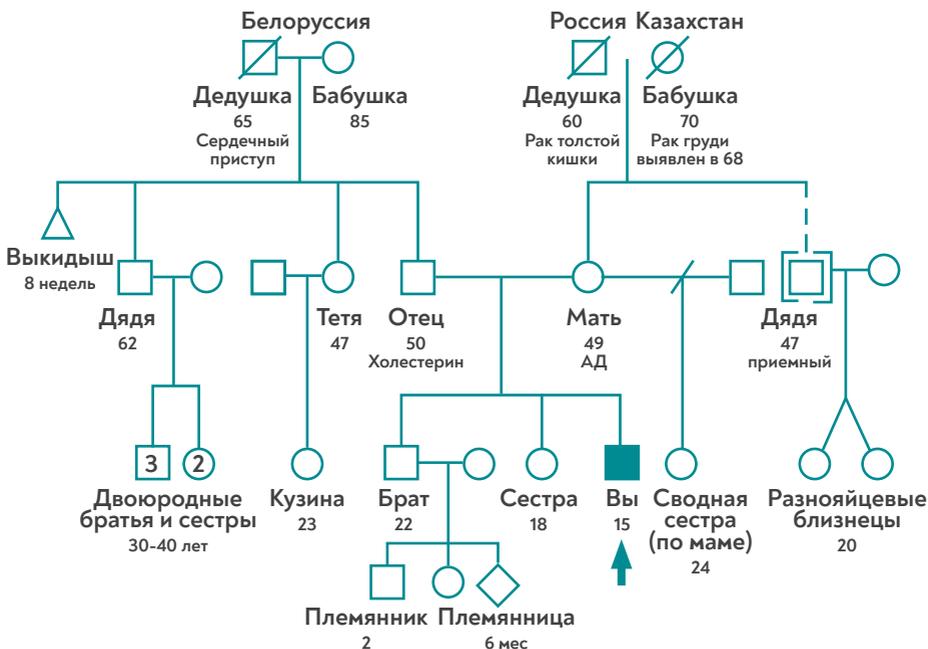


Рис. 9: Примеры символов



Символы, используемые в генограмме, различны, основными можно считать приведенные на рис. 8.

ЭКОКАРТА

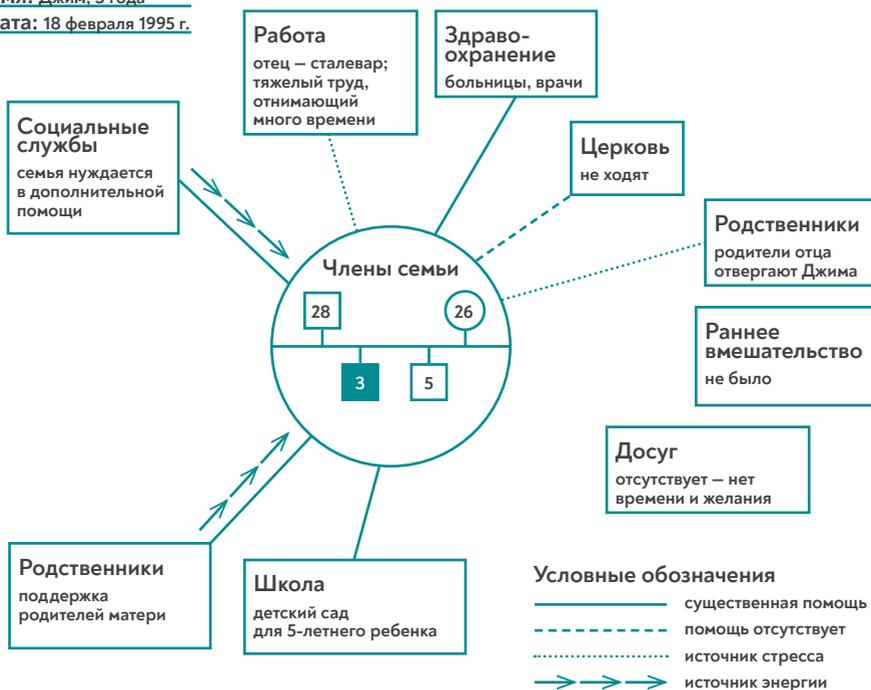
Это инструмент оценки, показывающий осязаемое, графическое изображение ситуации семьи. Экокарта является визуальным образом семьи по отношению к сообществу. Она показывает взаимоотношения между отдельными членами семьи и семьей в целом и внешними системами, такими как детский сад, школа, здравоохранение, работа, мероприятия отдыха, духовное сообщество и т. д.

Для оценки связей клиента и его семьи с сообществом используется метод составления экокарты. Экокарта – это чертёж, наглядно демонстрирующий положение семьи, ее связи с окружающими людьми и организациями, имеющиеся конфликты, доступность для нее различных ресурсов. В качестве примера рассмотрим экокарту ребенка, приведенную в книге М. Селигман и Р. Дарлинг «Обычные семьи, особые дети» на рисунке 9.

Рис. 10: Пример экокарты

Имя: Джим, 3 года

Дата: 18 февраля 1995 г.



Принятыми условными обозначениями могут служить:

Условные обозначения

	существенная помощь
	периодическая помощь
	помощь отсутствует
	источник стресса
	источник энергии

На что обратить внимание специалиста при использовании данного инструмента:

- Где находятся условные обозначения?
- В какую (чью) сторону направлены условные обозначения?
- Про кого экокорта?
- Соответствие беседы и графики.
- Как видят взрослый и ребенок?
- Есть ли динамика?
- Это желаемое для кейс-менеджера или реальность?
- Что происходит с сиблингами?
- Реальность, соответствие.

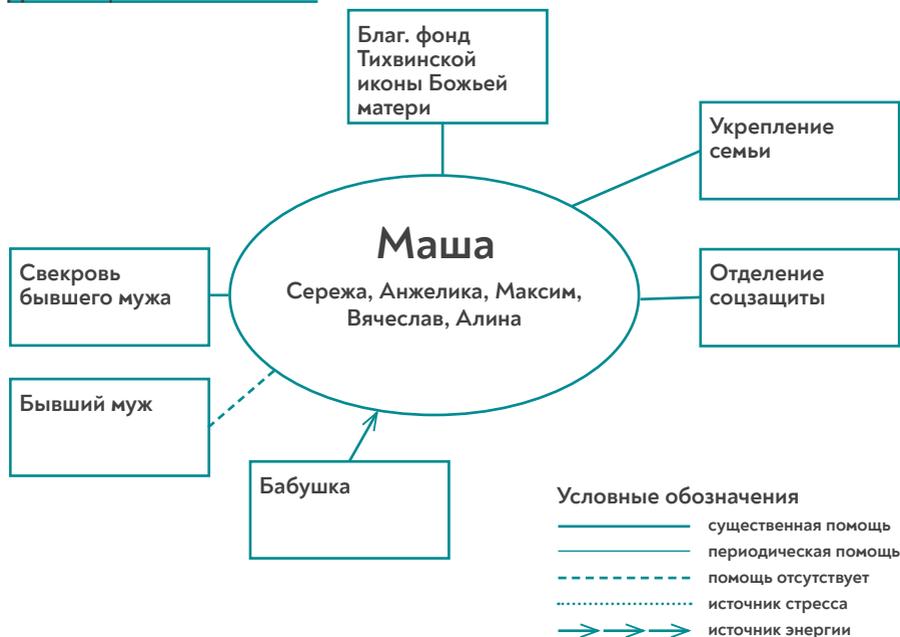
Далее представлены примеры использования инструмента «Экокорта» в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи МБОО «Детские деревни – SOS Россия», а также итальянских коллег.

Рис. 11: Пример экокарты

ЭКОКАРТА

ФИО/№Кейса: _____

Дата: 13 апреля 2016 г. _____



В практике специалистов программ профилактики социального сиротства и укрепления семьи «Детские деревни – SOS Россия» экокарта – это не только оценка, но и визуальный инструмент, позволяющий клиенту увидеть ресурсы, окружающие его. Так, специалист в работе с подростком использовал экокарту как визуализацию профессионального определения.

Рис. 12: Пример экокарты

ЭКОКАРТА

ФИО/№Кейса: _____

Дата: 07 февраля 2017 г. _____

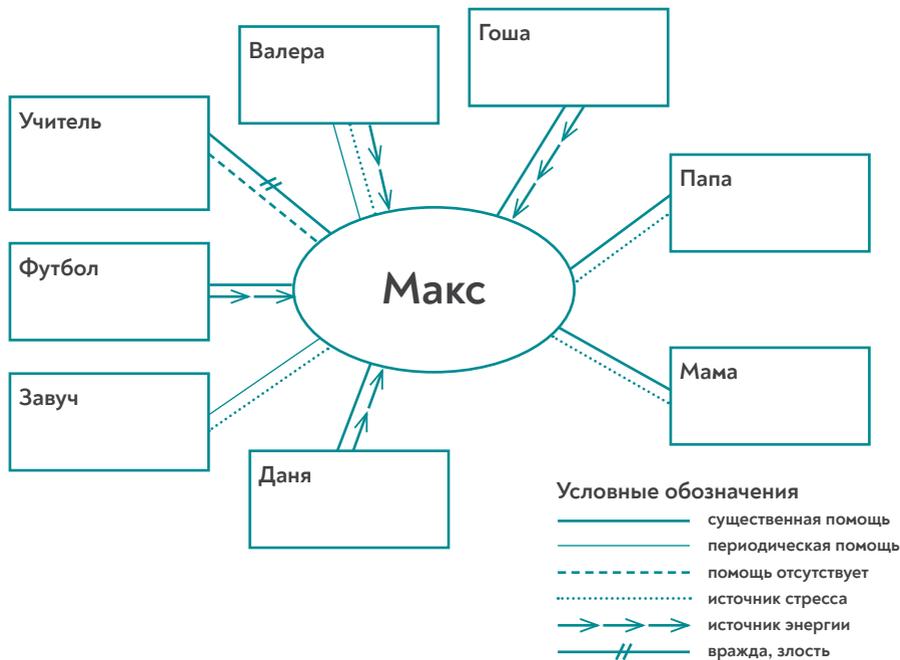


Рис. 13: Пример экокарты



ЭКОКАРТА



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современная социальная работа с семьей — это деятельность по восстановлению социального функционирования индивида или группы. Какую бы уязвимую группу населения мы ни взяли для рассмотрения, мы увидим, что основной причиной ее проблем является ее исключенность из общества, разрыв связей, прекращение взаимодействия.

Деятельность специалиста помогающей профессии в рамках технологии управления случаем, или кейс-менеджмента, позволяет работать как с индивидами, так и с семьями в целом с целью профилактики, устранения или смягчения последствий воздействия различных социально неблагоприятных факторов. Специалист социальной сферы помогает клиенту разобраться в сложившейся ситуации, в которой находится. Особое внимание в работе уделяется изучению личной истории, поиску источников и причин, которые привели индивида (клиента) к той сложной жизненной ситуации, в которой он находится.

Основной акцент в деятельности команды специалистов на создании условий, в которых происходит осознание и переосмысление личного опыта, в поиске внутренних и внешних жизненных ресурсов с последующим вынесением из него необходимых жизненных уроков. Благодаря выработке общей картины видения проблемы (общей цели) в рамках кейс-менеджмента командой специалистов создаются реальные условия продуктивной совместной деятельности (клиент — специалист — общность), а само решение проблемы выхода из кризисной ситуации переходит на качественно новый, более эффективный уровень. В результате индивид (клиент) приобретает способность видеть и активизировать свой внутренний потенциал и внешние ресурсы для более успешной социализации, а значит, и самостоятельного функционирования.

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

1. Варга А. Я. Введение в системную семейную психотерапию. — Москва: Когито-Центр, 2009.
2. Единая форма оценки. Руководство по оценке и междисциплинарному ведению случая для оказания помощи детям и семьям, находящимся в социально опасном положении или в трудной жизненной ситуации / http://www.p4ec.ru/docs/EFO_2015.pdf.
3. Индивидуальная социальная работа. Конспект лекций. Technical Assistance to Sector Policy Support Programme in the Social Protection Sector – Service Delivery Component, Tajikistan / http://sdc-eu.info/RDF/3_26K_4.pdf (дата обращения 11.12.2019).
4. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. — М.: Стрингер, 1992.
5. Описание опыта работы (case study) социальных центров «SOS – Детская деревня» в Белоруссии: программы профилактики и оценка. URL: https://case-belarus.eu/wp-content/uploads/2015/01/SOS_case_studies_final_2014.pdf (дата обращения: 11.12.2019).
6. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска. Практическое пособие в 4 т., 2010.
7. Руководство по оценке и междисциплинарному ведению случая для оказания помощи детям и семьям, находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации / http://spid18.ru/files/for_professionals/rykovodstvo.pdf.
8. Сафронова М. В., Осьмук Л. А. Методика оценки риска семейного неблагополучия. — Новосибирск, 2011.
9. Социально опасное положение семьи и детей: анализ понятия и методология оценки / под ред. Е. Р. Ярской-Смирновой, В. М. Маркиной. — М.: ООО «Вариант», 2015. — 100 с.
10. Технологии профилактики семейного неблагополучия. — М., 2002.
11. Управление случаем в социальных службах и при междисциплинарном взаимодействии в решении проблем детей. — М., Полиграф Сервис, 2005.
12. Услуга организации социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей. Стандарт. Методическое руководство. Примерные затраты. http://www.sirotstvo.ru/files/5164/Stand_5.pdf (дата обращения 11.12.2019).

Часть фотоматериалов взята с сайта благотворительной организации
Детские деревни – SOS sos-dd.ru



библиотека ФХД

www.formula-hd.ru