



# КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ

## СПРАВОЧНИК ДЛЯ РАБОТНИКОВ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, ОБРАЗОВАНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ

Почему необходимо способствовать воспитанию детей в семье?

Что предлагают нам Методические рекомендации для ЦАНов в качестве успешных практических мер по оказанию помощи социально уязвимым детям?

Каков индивидуальный подход, соответствующий особым потребностям и условиям жизни каждого ребенка?

Оценка как начальный этап кейс-менеджмента.

Составление планов мероприятий по оказанию социальной помощи.

Интегрированный подход к осуществлению планов.

Стратегии по поддержке семьи.



# КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ

**Справочник для работников  
системы здравоохранения,  
образования и социальной защиты**

**Данный справочник основан  
на материалах трехдневного тренинга,  
проведенного в декабре 2011 года**

© Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ) в Республике Казахстан  
Астана, 2012 г.

Обозначения, используемые в настоящем издании, и изложение материала не подразумевают выражения со стороны ЮНИСЕФ какого бы то ни было мнения в отношении правового статуса детей в Казахстане, той или иной страны, или территории, или ее органов власти, или делимитации ее границ. При перепечатке, цитировании и ином использовании информации из обзора ссылка на данную публикацию обязательна.

Автор Джонатан Уоткинс

Издание распространяется бесплатно.

Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ) в Республике Казахстан

г. Астана, 010000

ул. Бейбитшилик 10-А, блок 1

Тел: (+7 7172) 32 17 97, 32 29 69, 32 28 78

Факс: +7 (7172) 321803

[www.unicef.kz](http://www.unicef.kz)

[www.unicef.org](http://www.unicef.org)

## Содержание:

<b>1. Почему необходимо способствовать воспитанию детей в семье?</b>	<b>5</b>
<b>2. Что предлагают нам Методические рекомендации для ЦАНов в качестве успешных практических мер по оказанию помощи социально уязвимым детям?</b>	<b>7</b>
<b>3. Каков индивидуальный подход, соответствующий особым потребностям и условиям жизни каждого ребенка?</b>	<b>9</b>
<b>4. Оценка как начальный этап кейс-менеджмента</b>	<b>11</b>
<b>5. Составление планов мероприятий по оказанию социальной помощи</b>	<b>17</b>
<b>6. Интегрированный подход к осуществлению планов</b>	<b>21</b>
<b>7. Стратегии по поддержке семьи</b>	<b>25</b>



## Введение

Данный справочник дополняет программу тренинга, организованного Представительством ЮНИСЕФ в Казахстане и Комитетом по охране прав детей Министерства образования и науки Республики Казахстан. Данная программа тренинга была разработана и предоставлена организацией «Детский юридический центр», выступавшей в качестве консультанта ЮНИСЕФ по программе «Моделирование единой системы защиты детей в Казахстане».

Общая цель данного справочника – помочь специалистам, работающим с социально уязвимыми детьми и семьями в освоении методов кейс-менеджмента, которые способствуют составлению и осуществлению планов по индивидуальной социальной работе. Цель данного подхода (кейс-менеджмент) – создать условия, способствующие более эффективной помощи семьям в воспитании детей и предотвращении помещения детей в интернатные учреждения, такие как дома малютки или детские дома.

Данная программа является частью широкомасштабных изменений в подходах и методах работы с неблагополучными семьями и детьми, и перехода к предоставлению индивидуальной помощи детям в их семьях.

Министерства образования и науки, труда и социальной защиты, юстиции, здравоохранения, внутренних дел совместно участвовали в реализации инициативы «Пять шагов реализации интегрированной модели оказания специальных социальных услуг». Проект «Пять шагов» предназначен для создания условий, позволяющих специалистам, работающим с социально уязвимыми детьми и их семьями, действовать согласованно в целях оказания специальных социальных услуг.

В рамках оказания социальной помощи семьям и ухода от институциональной опеки, ЦВИАРНЫ, находящиеся в ведении Министерства внутренних дел, переданы в ведение Министерства образования и науки и переименованы в ЦАНы (Центры адаптации несовершеннолетних). Одной из целей созданных ЦАН, помимо всего прочего, – оказывать содействие возвращению несовершеннолетних в семью.

В настоящее время ЮНИСЕФ уделяет особое внимание насущной необходимости прекращения установившейся практики воспитания детей в интернатных учреждениях без постоянной и длительной заботы любящего и направляющего взрослого человека. ЮНИСЕФ обратился с призывом остановить помещение детей до 3-х лет в государственные учреждения. Недавно ЮНИСЕФ опубликовал документы «Насилие в отношении детей в государственных интернатных учреждениях Республики Казахстан» и «Уязвимость детей по отношению к рискованному поведению, сексуальной эксплуатации и торговле людьми в Казахстане».

ЮНИСЕФ подчеркивает сильное воздействие, которое институционализация оказывает на развитие детей: ухудшение физического здоровья, выраженное отставание в развитии, ограниченность возможностей и потенциально необратимая психологическая травма.

Данный справочник необходимо изучать в сочетании с материалами, распространенными как в электронном, так и бумажном виде во время тренингов в декабре 2011 года. Эти материалы включают:

- презентации Power Point;
- публикации на конкретные темы;
- упражнения;
- копии нижеследующих основных справочных документов:
  - Комитет по охране прав детей Министерства Образования и Науки Республики Казахстан и ЮНИСЕФ: Методические рекомендации для Центров адаптации несовершеннолетних;
  - ЮНИСЕФ: «Моделирование единой системы защиты детей в Казахстане»;
  - ЮНИСЕФ: «Насилие в отношении детей в государственных интернатных учреждениях Республики Казахстан»;
  - ЮНИСЕФ: «Уязвимость детей по отношению к рискованному поведению, сексуальной эксплуатации и торговле людьми в Казахстане».

## Почему необходимо способствовать воспитанию детей в семье?



Мы все знаем, что дети должны воспитываться в любящей семье, но очень важно, чтобы специалисты, работающие в интересах детей, знали, почему это необходимо.

Дети должны быть в безопасности. Крепкие, постоянные взаимоотношения, основанные на любви, по меньшей мере, с одним взрослым, необходимы, чтобы дети чувствовали себя в безопасности и для их более успешного развития. Ведь, действительно, маленький ребенок может подвергаться множеству опасностей. Защищать своих детей и создавать условия для их полноценного развития – это фундаментальная задача родителей.

Дети нуждаются в руководстве взрослого, чтобы они могли осмыслить, что с ними происходит, и осознать свой сенсорный, эмоциональный и познавательный опыт.

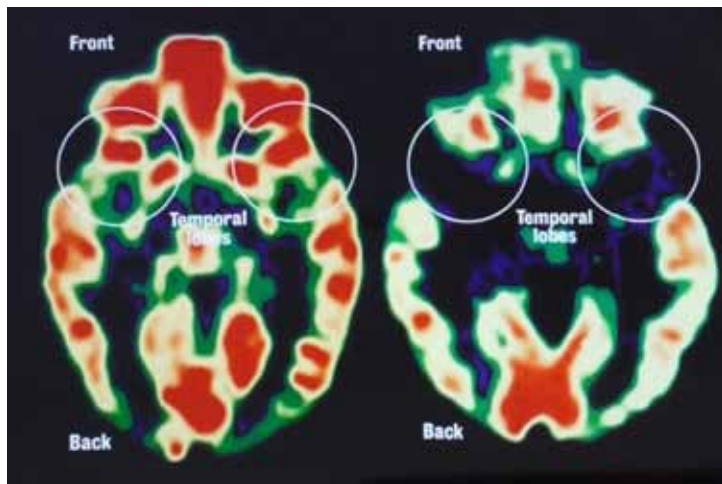
Дети должны доверять своим родителям, чтобы развиваться в эмоциональном, социальном и практическом плане.

Глубокая привязанность хотя бы к одному из родителей позволяет детям чувствовать, что они любимы и могут рассчитывать на заботу и защиту со стороны близких. Ребенок, испытавший глубокую привязанность к родителю, сможет доверять другим людям и устанавливать отношения с ними. Эти навыки являются фундаментальными для построения взаимоотношений с окружающими в будущем, а также для взаимодействия с людьми в процессе трудовой деятельности.

Когда ребенка разлучают с родителями в раннем возрасте, первоначальными последствиями могут стать горе, отчаяние и отчужденность. Долгосрочными последствиями являются неполноценное развитие эмоциональной сферы, нарушение способности создавать отношения с людьми и общая неспособность добиваться успеха.

Если ребенка разлучают с родителями в более позднем возрасте, он не только страдает от последствий лишения воспитания родителями, но и подвержен риску оказаться в эксплуатации. У таких детей чаще отмечается плохая успеваемость в школе, а также они лишены возможности приобретения родительских навыков и, возможно, в будущем не смогут позаботиться о своих детях.

Нижеприведенная сканограмма головного мозга показывает, какие физические воздействия на головной мозг младенца оказывает отсутствие привязанности к родителям. Первые два года жизни критически важны для правильного развития структуры головного мозга.



Слева – изображение головного мозга ребенка, живущего в семье, где между ним и родителями сложились тесные отношения и привязанность, что обеспечивает безопасное окружение. Справа – изображение головного мозга ребенка того же возраста, воспитанного в доме малютки, уходом за которым занимался целый ряд различ-

ных работников. Красный цвет указывает на усиленную мозговую активность, а синий и черный цвет – на недостаточность или отсутствие активности. Мозговая активность ребенка, воспитанного в доме малютки, намного ниже, чем мозговая активность ребенка, воспитанного в семье. Считается, что различия в мозговой активности возникают из-за недостаточности стимуляции и ограниченности социального взаимодействия между ребенком и лицом, занимающимся уходом за ним.

Это означает, что дети, лишенные заботы постоянного и любящего взрослого, будут иметь существенные и разнообразные проблемы в развитии. Как указано в Призыве ЮНИСЕФ «Остановите помещение детей до 3 лет в интернатные учреждения», «отклонения в развитии детей включают различные серьезные проблемы со здоровьем, дефекты физического развития и развития головного мозга, когнитивные проблемы, отставание в развитии речевых и языковых навыков, трудности в сенсорной интеграции, социальные и поведенческие отклонения, в том числе проблемы невнимательности, гиперактивности, нарушения привязанности, а также синдром имитированного аутизма. По приблизительным подсчетам за каждые три месяца, проведенные им в интернатном учреждении, ребенок отстает в своем развитии на целый месяц».

Общий Комментарий 9 Комитета ООН по правам ребенка «призывает стран-участников использовать помещение детей в интернатные учреждения как крайнюю меру, когда это совершенно необходимо и делается в наилучших интересах ребенка».

## Что предлагают нам Методические рекомендации для ЦАН в качестве успешных практических мер по оказанию помощи социально уязвимым детям?



В методических рекомендациях отмечено, что вопрос профилактики безнадзорности детей и подростков является «актуальным на сегодняшний день вопросом. Безнадзорность разрушает естественный процесс социализации личности. Ее истоки лежат, прежде всего, в семье. Безнадзорность как явление проявляется в ослаблении позитивного или негативного влияния различных институтов воспитания и, прежде всего, семьи. Необходима результативная и эффективная профилактическая работа с семьей на самых ранних этапах неблагополучия».

В методических рекомендациях ясно изложено, что «одной из серьезных причин безнадзорности и беспризорности является снижение роли семьи в воспитании ребенка».

Главная задача ЦАН – оперативная помощь в выходе из кризисной ситуации несовершеннолетних, их устройство, воссоединение ребенка с семьей и дальнейшее сопровождение семьи».

## Основные направления деятельности ЦАН:

- обеспечение временного проживания несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- оказание помощи в восстановлении социального статуса несовершеннолетних, содействие возвращению несовершеннолетних в семьи;
- оказание социальной, психологической и иной помощи несовершеннолетним в преодолении трудной жизненной ситуации;
- разработка и реализация программ социальной реабилитации и адаптации несовершеннолетних, направленных на преодоление трудной жизненной ситуации;
- обеспечение защиты прав и законных интересов несовершеннолетних;
- организация учебно-воспитательного процесса для несовершеннолетних и их медицинского обслуживания;
- содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей;
- уведомление родителей несовершеннолетних или лиц, их заменяющих, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, органов опеки и попечительства о нахождении несовершеннолетних в ЦАНе;
- приглашение родителей или лиц, их заменяющих, для решения вопроса о возвращении самовольно ушедших несовершеннолетних.

## Каким должен быть индивидуальный подход, соответствующий особым потребностям и условиям жизни каждого ребенка?



Обращение с каждым ребенком как с личностью с особыми потребностями и обстоятельствами является краеугольным камнем успешной профессиональной практики. Такой подход основывается на требовании, предусмотренном статьей 3 Конвенции ООН о правах ребенка: «Во всех действиях в отношении детей, независимо от того, предпринимаются они государственными или частными учреждениями, занимающимися вопросами социального обеспечения, судами, административными или законодательными органами, первоочередное внимание уделяется наилучшему обеспечению интересов ребенка».

Каждый ребенок может иметь свои особые дополнительные потребности, которые заставляют обратить на себя внимание. Эти дополнительные потребности могут быть обусловлены неспособностью к обучению или ограниченными физическими возможностями, бедностью, отказом от ребенка или тем, что они находятся в конфликте с законом.

Необходимо принять во внимание различные факторы при определении подходящих мер при проведении социальной работы с ребенком, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Во-первых, необходимо оценить степень социальной уязвимости ребенка. Во-вторых, необходимо оценить ситуацию родителей (или при отсутствии родителей – иных заменяющих их лиц), определить их способность защищать ребенка и заботиться о нем, в-третьих, необходимо учитывать доступные материальные ресурсы. Любая предпринимаемая мера должна быть основана на потребностях ребенка, выявленных при оценке, учитывая мнение и пожелания ребенка.

Подход к работе с социально уязвимыми детьми, основанный на их потребностях, подразумевает проведение бесед с ребенком и выслушивание мнений ребенка; проведение бесед с родителями ребенка и выслушивание их мнений, а также всех других лиц, участвующих в воспитании ребенка, обращение за информацией и отзывами к другим специалистам, которые знают ребенка.

Некоторые дети сталкиваются с менее благоприятным отношением к ним из-за ограниченности возможностей, пола, расовой принадлежности, религии, сексуальной ориентации или социального положения детей (или их родителей). Подход, основанный на потребностях, помогает принять меры, гарантирующие то, что к ребенку не будут относиться предвзято из-за его особенностей. Главная часть работы – обеспечение того, чтобы дети имели равные возможности для раскрытия их потенциала и имели доступ ко всем благам жизни. В тех случаях, когда у детей есть дополнительные потребности, которые нужно учитывать, чтобы они могли достигать такие же результаты, какие достигаются обычными детьми. Например, если ребенок не может ходить, возможно, потребуются принять меры, чтобы он имел возможность посещать школу на инвалидной коляске, если ребенок говорит на другом языке, необходимо привлечь переводчика.

## Проведение оценки – начальный этап кейс-менеджмента



### Принципы, обеспечивающие успешную оценку:

- оценка должна быть ориентирована на ребенка (см. раздел выше);
- примите меры, чтобы действительно **ВСТРЕТИТЬСЯ С РЕБЕНКОМ**;
- чтобы понять, чего ожидать от ребенка и какие возможности должен иметь ребенок, вам необходимо знать этапы развития ребенка;
- вам следует понять ребенка, принимая во внимание его социальное и физическое окружение;
- примите меры, чтобы оцениваемый ребенок не находился в неблагоприятном положении и не подвергался дискриминации из-за его особенностей, например, ограниченных возможностей или национальности. Делайте все, что в ваших силах, чтобы преодолеть неблагоприятные условия, в которых находятся такие дети;
- как можно больше вовлекайте родителей в процесс оценки, планирования и оказания социальной помощи;
- определите сильные стороны ребенка и его семьи и основывайтесь на них. А также выявите их слабые стороны, но используйте позитивный подход, основанный на сильных сторонах;
- работайте совместно с другими государственными органами и специалистами, чтобы использовать межведомственный подход;
- рассматривайте оценку ребенка и его семьи как постоянный процесс, а не как единичное событие. Таким образом вы получите более полное представление о потребностях ребенка и сможете принимать меры, чтобы изменить его положение;
- ваши наблюдения должны быть основаны на фактах. Вы должны иметь возможность обосновывать ваши заключения и действия. Никогда не действуйте под влиянием общих предположений или предвзятого мнения.

## Когда ребенок обращает ваше внимание на себя, спросите себя:

- каковы причины того, что ребенок обращает ваше внимание на себя? Что случилось? Попросите ребенка и других участников рассказать о случившемся;
- что тревожит/беспокоит вас в отношении этого ребенка?
- знают ли родители об обращении за помощью и дали ли свое согласие?
- требуется ли предпринять срочные меры, чтобы обеспечить защиту ребенка от вредных факторов?

## Оценка осуществляется в трех формах:

- предварительная оценка проводится непосредственно после получения информации о социально уязвимом ребенке. Цель предварительной оценки – облегчить принятие решения о необходимости срочных мер для защиты ребенка;
- полная и всесторонняя оценка проводится тщательно в течение нескольких недель для формирования основы для надлежащего плана мероприятий по оказанию социальной помощи;
- оценка риска – постоянный процесс, оценивающий факторы риска, которым ребенок подвергается или может быть подвергнут.

## Основные аспекты при проведении оценки



Смотрите образцы форм предварительной и всесторонней оценок в приложениях 2-4. Вышеприведенный «Треугольник оценки» показывает три основных группы задаваемых вопросов и выяснения потребностей и условий жизни детей:

1. Потребности ребенка, связанные с его развитием.
2. Возможности родителей удовлетворять основные потребности ребенка.
3. Широкий спектр семейных факторов и факторов окружения, которые могут оказывать влияние на развитие ребенка и на возможности его родителей или заменяющих их лиц способствовать развитию ребенка.

Все эти параметры оценки оказывают влияние на обеспечение безопасности ребенка и поддержки благополучия ребенка. Как вы видите, ребенок находится в центре треугольника, и этим обозначается подход, при котором потребности ребенка занимают центральное место в вашей работе.

Каждый параметр оценки подразделяется на составные части, и эти разделы необходимо использовать в качестве инструкции при выяснении положения ребенка. В Приложении 1 подробно изложены все разделы оценки.

Важнее всего обращаться к своему здравому смыслу! Задавайте вопросы и продолжайте выяснять ситуацию в соответствии с ответами, например: «Это интересно, расскажите мне об этом подробнее...»

## Помните, что ваша приоритетная задача – встретиться и поговорить с ребенком!

Вы не одни и вы должны работать совместно с другими людьми:

- Родители. Помните, что ваша приоритетная задача – работать, чтобы ребенок продолжал жить в своей семье или вернуть ребенка в его семью. Обычно родители знают, что больше всего подходит ребенку и могут дать важную информацию об отклонениях. Существует риск того, что родители лишаются своей роли, когда воспитанием детей начинают заниматься специалисты. Делайте все возможное, чтобы родители оставались вовлеченными в качестве ваших партнеров в процесс оценки потребностей и (см. ниже) планирования мер по удовлетворению этих потребностей. Исключения касаются случаев, когда дети нуждаются в защите от серьезного вреда, причиняемого действиями или бездействиями родителей ребенка.
- Специалисты из других учреждений. Вы не сможете получить полную картину положения ребенка в одиночку. С ребенком будут работать различные специалисты из учреждений здравоохранения, социальной защиты, образования и полиции. Выясните, известную им информацию и их мнение о том, какие меры необходимо предпринять.
- Ваши коллеги и руководитель. Вы должны всегда консультироваться с ними, обращаться за советом и получать инструкции от руководителя. Это необходимо для вашей защиты, а также для благополучия ребенка.



## При составлении отчетов:

- пишите только о фактах, в правдивости которых вы уверены, и можете обосновать;
- когда вы выносите предположения, обосновывайте свои предположения, например: «мы должны рассмотреть возможность того, что ребенок может подвергаться жестокому обращению, когда мать ребенка становится жертвой насилия в семье. Результаты исследования показывают нам, что дело обстоит именно так»;
- пишите простые, короткие предложения, которые являются логичными и сжатыми (возможно, вам потребуется обосновывать данные, написанные вами, на суде);
- предоставьте рекомендации в отношении фактов, изложенных вами;
- проставьте дату и свою подпись на отчете!

Анализ конкретных случаев и образцы приведены в Приложении 10. Используйте формы оценки в качестве инструкций при записи данных о детях в ходе вашей текущей работы.

## Ни одна оценка не может быть полной без оценки риска

Оценка риска является неотъемлемой частью письменной оценки, предоставляемой вами. Вы должны также проводить поэтапную оценку риска при изучении положения детей в отношении их благополучия и безопасности.

Простая форма оценки риска (она не должна быть сложной и непостижимой!) состоит из следующих частей:

- Выявите фактор, который может причинить вред ребенку. Это означает, что вы должны указать его название и описать ситуацию. Например, если ребенок один находится на улице в ночное время, существует высокий риск причинения ему вреда в виде нападения, сексуального насилия и переохлаждения.
- Затем опишите, какова вероятность того, что этот фактор может причинить вред ребенку. В продолжение вышеприведенного примера, существует большая вероятность, что ребенку будет причинен вред, если он один находится на улице в ночное время.
- Затем спросите себя, насколько серьезным будет вред ребенку, если он будет причинен. В нашем случае может быть причинен весьма серьезный вред.

После того, как вы назвали риск, опишите потенциальный вред и оцените его с точки зрения его вероятности и серьезности, затем вы можете, при необходимости, решить, какие меры вы или другой специалист должны предпринять. Если ребенок один находится на улице в ночное время, вполне вероятно, что может случиться серьезный инцидент, причиняющий вред ребенку, поэтому вам необходимо предпринять меры.

Если потенциальный вред не серьезный или маловероятно, что будет причинен, тогда нет необходимости предпринимать крайне срочные меры. Но иногда вы должны действовать быстро, например, если ребенку грозит серьезный вред. В таком случае вы всегда должны стремиться работать совместно с коллегами, так как вполне вероятно, что вы можете столкнуться с временным кризисом, когда может понадобиться два человека, а также вы можете столкнуться с ситуацией, когда вам самим может грозить опасность, если вы действуете в одиночку.

При выяснении причин вреда, который может быть нанесен ребенку, обращайтесь к треугольнику оценки. Он поможет вам оценить ситуацию и найти ответ на ключевой вопрос: «Связана ли данная причина с воспитанием или отсутствием воспитания со стороны родителей ребенка?»

Это ключевой вопрос, так как вы должны узнать, являются ли родители ребенка вашими союзниками, на которых вы можете полагаться, чтобы защитить ребенка от внешних вредных факторов, или ребенок нуждается в защите от своих родителей. Даже если родители не причинили ребенку никакого вреда или они не оставляли ребенка без внимания, вы должны узнать, каковы возможности родителей и способны ли они обеспечить безопасность ребенка. Как только вы завершили оценку риска, вы можете составить план по управлению рисками. Мы рассматриваем составление плана мероприятий по оказанию социальной помощи и плана мероприятий по управлению рисками в следующем разделе, но сначала мы обсудим различные факторы, причиняющие вред ребенку, о которых вы должны знать.

## Основные категории факторов, причиняющих вред ребенку:

- физическое насилие, умышленное причинение вреда побоями, поджиганием, тряской, отравлением или удушением ребенка;
- длительное и постоянное эмоциональное насилие причиняет вред эмоциональному развитию ребенка, что характерно для всех других видов насилия;
- сексуальное насилие, вовлечение или принуждение ребенка к участию в сексуальных действиях, неограниченное касанием ребенка, в том числе демонстрация сексуальных сцен в присутствии ребенка;
- безнадзорность, неспособность удовлетворять основные потребности ребенка в питании, тепле и одежде. Неспособность осуществлять надзор за ребенком и защищать ребенка. Неспособность удовлетворять медицинские потребности ребенка.

## Некоторые дети особенно уязвимы из-за неблагоприятных жизненных ситуаций:

- жизненные ситуации/кризис; болезнь, потеря, тяжелая утрата, разлучение с семьей или распад семьи, насилие в семье, злоупотребление родителями наркотическими веществами/алкоголем, психическое заболевание родителей.

Некоторые дети особенно уязвимы из-за особенностей характера и условий жизни: слабая привязанность к родителям, несовершеннолетие, младший возраст, ограниченность возможностей, жестокое обращение, социальная изоляция, воспитание в интернатном учреждении, травма в раннем детстве и пренебрежительное отношение.

## Некоторые родители чаще подвергают ребенка риску причинения вреда.

Помните о следующих особенностях:

- родитель без поддержки/социальная изоляция;
- низкая самооценка;
- употребление наркотических веществ или алкоголя;
- проблемы, связанные с психическим здоровьем;
- жестокий нрав;
- конфликт с законом;
- нереалистичные ожидания;
- опыт злоупотребление алкоголем;
- слабая связь с ребенком.

Но остерегайтесь строить предположения и обобщать! Большинство неблагополучных семей не подвергают ребенка жестокому обращению; многие дети подвергаются насилию в семьях, которые на вид кажутся благополучными.

Образец для структурирования оценки риска приведен в Приложении 5

## Составление планов мероприятий по оказанию социальной помощи



Теперь, когда вы выполнили ваше задание, вы готовы к составлению планов. Вам необходимо сгруппировать большое количество данных о ребенке под следующими заголовками:

- потребности ребенка, связанные с его развитием;
- семейные и средовые факторы, оказывающие влияние на ребенка;
- возможности родителей обеспечивать надлежащее воспитание ребенка.

### Ваши цели в составлении этих планов:

- предпринять меры для защиты ребенка от вредных факторов;
- обеспечить ребенку возможность воспитываться родителями и в окружении близких людей;
- создать условия, удовлетворяющие дополнительные потребности ребенка, связанные с ограниченностью его возможностей, особой уязвимостью или нахождением в конфликте с законом.

### Признаки успешного плана:

- понимание целей, например, кратковременная защита или долгосрочная социальная помощь;
- конкретные задачи, поручаемые определенным лицам, которые подвергаются контролю и проверке, с указанием их имен;
- задачи, поддающиеся измерению временем и определяемые результатом;
- реалистичные задачи, а не расплывчатые формулировки, выражающие добрые намерения;
- четкое изложение изменений, к которым приведет осуществление данного плана, и четкое изложение необходимых действий для достижения этих изменений.

## Ваши планы должны включать:

- Помощь родителям или, если ребенок не может жить с родителями, планы мероприятий по поддержанию контакта ребенка с родителями. В крайне редких случаях родители оказываются настолько неадекватными, что необходимо обеспечить их общение с детьми под контролем специалистов.
- План, позволяющий предпринять меры для обеспечения безопасности ребенка. Такой план может быть составлен в результате оценки конкретного риска.
- Меры по удовлетворению постоянных потребностей ребенка, связанных с его развитием, чтобы у детей были наилучшие возможности для достижения успехов в образовании, эмоциональном, когнитивном и физическом развитии.

Не составляйте планы в одиночку! Как и при проведении оценки, вы должны сотрудничать с другими специалистами и, конечно же, с родителями. Это означает, что вам нужно организовать встречу со всеми людьми, которые заинтересованы в обеспечении надлежащего воспитания ребенка, и обсудить с ними планы мероприятий по оказанию социальной помощи. Можно привлечь соответствующих лиц, которые знают ребенка или могут внести вклад в удовлетворение потребностей ребенка. По мере возможности привлекайте родителей, за исключением тех случаев, когда планы мероприятий направлены на защиту ребенка от его собственных родителей.

## Когда вы просматриваете результаты проведенной оценки, вы должны задать следующие вопросы, чтобы составить свой план:

- Достаточно ли данных вы собрали, чтобы составить план?
- Были ли вынесены предположения, не подкрепленные фактами?
- Достаточно ли вы знаете о мнениях и чувствах ребенка и его родителей?
- Остерегайтесь делать поспешные выводы, основываясь на предубеждениях или даже на предрассудках.
- Имеются ли у вас все необходимые данные о ребенке и его семье, полученные из других источников?
- Используйте свои базовые знания, например, опыт показывает, что дети, матери которых подвергались насилию в семье, имеют большую вероятность оказаться жертвами жестокого обращения.

## Типы вопросов, которые вы должны задать, чтобы составить свой план:

- Какова история жизни ребенка и как проходит его повседневная жизнь?
- Какие из потребностей ребенка, связанные с его развитием, удовлетворяются, а какие нет?
- Какова природа проблем, связанных с возможностями родителей воспитывать ребенка?
- Какие факторы влияют на уменьшение или повышение вероятности того, что потребности ребенка будут удовлетворены?
- Какие сильные стороны ребенка и его семьи могут обеспечивать благополучие ребенка?
- Какие особенности воспитания ребенка могут причинять вред его здоровью и развитию?
- Какова вероятность достижения изменений?

Помните, что практически каждый план будет содержать элементы, которые противодействуют силам, приводящим к социальной маргинализации детей и их родителей. Обычно социальная маргинализация возникает по следующим причинам:

- стигматизация, дискриминация и предрассудки из-за особенностей ребенка;
- низкий уровень ожиданий, часто основанных на предубеждениях;
- недостаток поддержки и ответственности;
- физические препятствия для инклюзии;
- социальные препятствия для инклюзии;
- бедность;
- недостаточность информации, предназначенной для родителей и детей.

Успешные планы не бывают сложными и непостижимыми. Они состояются с точки зрения здравого смысла в результате тщательного рассмотрения оценки, ориентированной на потребности ребенка.

Самый простой план включает:

- конкретную задачу/цель;
- лицо, ответственное за осуществление задачи/цели, с указанием его имени;
- сроки выполнения плана.

Просмотрите образец плана мероприятий по оказанию социальной помощи в бумажных и электронных раздаточных материалах. Как видите, существуют два уровня ответственности: первый – ключевой работник, ответственный за выполнение и координирование всего плана; второй – отдельные работники, ответственные за выполнение соответствующих частей плана. Ключевой работник играет важную роль в обеспечении того, чтобы все элементы плана осуществлялись и лица, ответственные за выполнение частей плана, исполняли свои функции. Ключевой работ-

ник организывает весь процесс и несет ответственность перед руководителем за удовлетворительное завершение работы.

В установленные сроки необходимо проводить обзор планов мероприятий по оказанию социальной помощи. Это позволяет корректировать работу, устанавливая новые цели и задачи, а также официально завершить работу, если условия жизни ребенка стабильны и безопасны.

Большинство детей нуждаются только в краткосрочном вмешательстве. Очень важно, чтобы дети не оставались в системе управления воспитанием дольше, чем необходимо. Это необходимо для того, чтобы дети не были помещены в интернатные учреждения и чтобы специалисты имели больше времени для предоставления поддержки и защиты большему числу детей по мере их обращения.

В ситуациях, когда дети подвергаются маргинализации и социальной изоляции или являются детьми с ограниченными возможностями, мы должны придерживаться следующих принципов при составлении планов:

- Присутствие в общественных местах: посещение общественных мест вместе с другими людьми. Наша задача – увеличить количество и разнообразие общественных мест, посещаемых социально уязвимыми детьми и их семьями.
- Возможности выбора в повседневных вопросах. Наша задача – повысить разнообразие и значимость возможностей выбора, который делает ребенок.
- Компетентность при выполнении значимых действий при необходимой поддержке. Наша задача – повысить способность ребенка к достижению своих индивидуально или общественно значимых целей.
- Участие в общении с друзьями и построении личных взаимоотношений. Наша задача – обеспечить возможность ребенка знакомиться и строить различные взаимоотношения с растущим числом людей.

Помните: одной из самых надежных мер защиты благополучия и безопасности ребенка является увеличение числа и разнообразия социальных контактов ребенка и его семьи.

## Интегрированный подход к осуществлению планов



В данном разделе подводятся итоги успешных практических мер, в результате которых будут достигнуты желаемые результаты при работе с социально уязвимыми детьми и их семьями, и более подробно рассматриваются обязанности ключевого работника.

Во-первых, что мы имеем в виду под термином «интегрированный»? Данное понятие встречается в документе, представленном Министерством образования и науки, труда и социальной защиты населения, здравоохранения, внутренних дел: «*Пять шагов реализации интегрированной модели оказания специальных социальных услуг*».

В самом простом смысле «интегрированная услуга для детей» означает помещение детей в центр услуг и правила, связанные с ними. Это включает сотрудничество на всех уровнях:

- на уровне центрального правительства, где Министерства образования и науки, труда и социальной защиты населения, здравоохранения, внутренних дел работают совместно и обеспечивают разработку последовательных законодательных актов и правил;
- на областном уровне, где оцениваются потребности детского населения в целом и разрабатываются планы мероприятий по обеспечению ресурсов для удовлетворения этих потребностей;
- на районном уровне – для обеспечения того, чтобы все специалисты сотрудничали в целях удовлетворения потребностей отдельных социально уязвимых детей.

Нас интересует районный уровень, и мы задаемся вопросом: «Что означает интегрированный подход для специалистов, работающих на передовой линии?»

На высшем уровне это означает, что специалисты работают совместно для того, чтобы обеспечить удовлетворение потребностей ребенка и его семьи согласованным образом. В случаях, когда специалисты работают совместно и образуют «группу вокруг ребенка», социальная помощь, необходимая ребенку и семье, предоставляется лучше. Более вероятно, что «совместные» услуги будут соответствовать потребностям ребенка и предупреждать случаи «оставления ребенка без внимания из-за несогласованности услуг».

## В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ – ДЕТИ

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

КВАЛИФИЦИРОВАННЫЕ  
СПЕЦИАЛИСТЫ

ОКАЗАНИЕ  
УСЛУГ

СОЦИАЛЬНАЯ  
ПОЛИТИКА  
ГОСУДАРСТВА



ПОЛОЖЕНИЕ  
И ЦЕННОСТЬ В  
ОБЩЕСТВЕ

БЛАГОСОСТОЯНИЕ  
(ЛИЧНОЕ И  
СОЦИАЛЬНОЕ)

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА (ИСКУССТВЕННАЯ И ЕСТЕСТВЕННАЯ)

Это возлагает большую ответственность на назначенного ключевого работника и обязывает действовать в качестве руководителя, чтобы ребенок и его семья получили необходимую им помощь.

### Ответственный ключевой работник должен:

- работать с ребенком и его семьей;
- быть основным контактным лицом для ребенка и его семьи;
- быть доступным для ребенка и его семьи;
- помогать ребенку и его семье выявлять проблемы и согласовывать пути их решения;
- принимать меры, чтобы оценка была полной и доступной для группы;
- действовать в качестве защитника ребенка;
- быть посредником между родителями и специалистами;
- созывать совещания по планированию и обзору планов;
- принимать меры для определения ключевых задач;
- следить за процессом выполнения заданий, порученных остальным специалистам.

### Кто может стать ключевым работником?

- Обычно лицо, тесно работающее с ребенком.
- Может стать работник ЦАНа или роддома.
- В большинстве случаев сотрудники органов опеки и попечительства могут брать на себя данную роль и осуществлять внешний надзор.
- Опасайтесь заинтересованных лиц, например, когда детским домам требуется заполнить свободные места.

### Кто может быть членом группы вокруг ребенка?

- все специалисты, имеющие контакт с ребенком и его семьей;
- работники органов опеки и попечительства;
- работники системы образования;
- работники системы здравоохранения;
- сотрудники полиции;
- иные.

### Роль родителей и ребенка

Всегда стремитесь привлекать ребенка и его семью в процесс принятия решений в отношении их, за исключением случаев, когда:

- ребенок слишком маленький, чтобы понять, или процедуры могут быть для него слишком пугающими;
- существуют проблемы, связанные с жестоким обращением, когда специалистам необходимо обсуждать меры защиты ребенка от его родителей.

### Стремитесь добиваться баланса обязанностей:

- привлекайте ребенка в соответствии с его возрастом и степенью осмысления;
- привлекайте родителей в соответствии с их возможностями, учитывая любые ограничения, возникающие в результате проблем защиты ребенка;
- принимайте меры, чтобы ключевой работник координировал и руководил процессом;
- привлекайте других специалистов к выполнению плана мероприятий по оказанию социальной помощи, ориентированной на ребенка.

## К чему стремиться при выполнении многоотраслевой и межведомственной работы:

- взаимоотношения, основанные на доверии и взаимоподдержке;
- обсуждение идеи и сбор данных с различных точек зрения;
- сотрудничество и согласованность вместо конкуренции;
- четкие цели и постановка задач с указанием сроков выполнения;
- ответственность за выполнение заданий перед ключевым работником и руководителем

## При совместной работе специалистов из разных профессиональных сфер обратите особое внимание на следующие проблемы:

- представление отчетов перед разными руководителями и организациями может привести к разобщенности;
- работа по планам разных организаций может привести к тому, что у них будут разные приоритетные задачи;
- распределение работы между членами группы, неодинаковое распределение рабочей нагрузки и финансовых средств могут привести к соперничеству и конфликтам.

## Стратегии поддержки семьи



Для достижения наших целей по предотвращению разлучения ребенка с семьей и помещения в специальные учреждения, а также в целях воссоединения ребенка с семьей, согласно Методическим рекомендациям для ЦАН, нам необходимо сосредоточиться на поддержке семьи.

Наш девиз: «Родители обычно лучше всех заботятся о своих детях». По данным в стране наблюдается недостаточность альтернативного ухода за ребенком. «Если общество ценит детей, то оно должно заботиться о родителях».

Помните, что некоторые родители не в состоянии заботиться о своих детях даже при поддержке со стороны специалистов. Это необходимо учитывать, чтобы обеспечивать защиту ребенка. Однако большинству детей можно помочь наилучшим образом, помогая их родителям в воспитании ребенка.

Как достичь этого?

### Привлекайте родителей и сохраните их роль в воспитании ребенка:

- прислушивайтесь к ним, спрашивайте их мнение;
- дайте им время для принятия решений;
- предпринимайте шаги для снижения стресса, чтобы они могли снова взять ситуацию под контроль;
- приглашайте семьи на встречи, посвященные им и их детям.

Участие родителей во встречах, на которых принимаются решения, предоставит им возможность выработать при поддержке со стороны специалистов наилучшие решения в интересах их семьи. Это называется «Совещание группы и семьи»:

- подготовьте семью. Эти встречи могут быть непривычными и трудными для них;
- относитесь к семье как к партнерам в этом процессе;
- приспособляйтесь к любым ограничениям, например, к недостаточности навыков общения;
- будьте конструктивны и позитивны;

- решите, кого приглашать на встречи и как организовать их;
- позвольте родителям привести с собой представителя;
- предоставляйте семье время подумать/поговорить наедине во время встреч.

## В каждом населенном пункте должен быть предусмотрен целый ряд услуг для семьи:

- консультация и краткосрочное практическое решение проблем;
- консультирование и долгосрочная поддержка в форме бесед;
- практические советы по воспитанию ребенка;
- практическая помощь в воспитании ребенка;
- поддержка друг друга родителями;
- правозащитная деятельность/медиация, чтобы помочь семьям договориться при государственной поддержке;
- правозащитная деятельность/медиация, чтобы помочь семьям договориться с другими членами семьи, включая родственников;
- практическая финансовая помощь;
- прочие услуги: консультация по проблеме злоупотребления алкоголем.

Помните, что семья, как правило, будет крепче, если она имеет обширную социальную сеть поддержки и активно вовлечена в жизнь общества. Преимущества социальных сетей:

- Уход за детьми и их воспитание осуществляется не в вакууме. На всех членов семьи позитивно и негативно влияют родственники, соседи и социальные сети, в которых они живут.
- Приобщение к общественной жизни оказывает терапевтический эффект.

Оказывайте родителям поддержку в создании дружеских и семейных связей и в получении достойного положения в обществе.

И наоборот, социальная изоляция крайне вредна!

- Изоляция семьи вполне может привести к проблемам в области поддержки родителей и препятствовать развитию ребенка.

Обращайте внимание на семьи с ненадежными социальными связями, например, семьи, переехавшие из других регионов и не имеющие поддержки бабушек и дедушек или других родственников.

- Обращайте внимание на семьи, изолированные по причине того, что они не обладают навыками построения позитивных и стабильных отношений. Такие родители могут отказываться от помощи, предоставляемой специалистами.

## Ваши приоритетные задачи:

- расширять семейные социальные сети и связи как среди родственников, так и в обществе;
- развивать навыки родителей, направленные на решение семейных проблем;
- вовлекать родителей в процесс принятия решений;
- расширять доступ семьи к ресурсам, источникам как официальной, так и неофициальной помощи.

В конце тренинга вы составляли планы мероприятий по улучшению поддержки семьи и защиты детей в пределах ваших сфер следующим образом:

- определение и обнаружение местных источников поддержки семьи;
- созыв совещания по межведомственному сотрудничеству на уровне практических работников;
- практика формирования новых навыков создания группы вокруг ребенка и вовлечения родителей в процесс принятия решений;
- создание базы данных для раннего вмешательства и принятия мер для оказания социальной помощи детям, нуждающимся в заботе и защите;
- организация практических мер по развитию сотрудничества органов опеки и попечительства и ЦАНов.

Всем желаю успехов!

Джонатан Уоткинс, ведущий тренингов.



## Приложения:

1. Параметры потребностей ребенка, связанные с развитием, которые должны быть приняты во внимание при оценке. Они проясняют треугольник оценки.
2. Семейные и средовые факторы, которые должны быть приняты во внимание при оценке. Они проясняют треугольник оценки.
3. Параметры способности к воспитанию ребенка, которые должны быть приняты во внимание при оценке. Они проясняют треугольник оценки.
4. Образец формы первого обращения за помощью.
5. Проверочный список для облегчения всесторонней оценки.
6. Образец формы всесторонней оценки.
7. Таблица для оценки потенциального вреда, причиняемого ребенку, и составления плана мероприятий по защите ребенка.
8. Составные части плана мероприятий по оказанию социальной помощи.
9. Образец плана мероприятий по оказанию социальной помощи.
10. Анализ случая обвинения в насилии.
11. Форма отчета о случае защиты ребенка.
12. Анализ конкретных случаев.

# Приложение I Параметры потребностей ребенка

## Потребности ребенка в развитии

### Здоровье

Включает рост и развитие и физического, и душевного состояния. Влияние генетических факторов и любых нарушений должны быть рассмотрены. Включает в себя соответствующую заботу о здоровье ребенка, адекватную и питательную диету, занятия физической культурой, иммунизацию с соответствующими проверками развития, зубоврачебную и офтальмологическую помощь, и для детей старшего возраста соответствующий совет и информацию по вопросам, которые имеют отношение к здоровью, включая половое воспитание и профилактику наркомании.

### Образование

Покрывает все стороны когнитивного развития ребенка, начиная от рождения. Включает возможности для игры и общения с другими детьми, доступ к книгам, приобретению навыков и интересов, успехов и достижений. А также анализ заинтересованности взрослых в образовательной деятельности ребенка, прогрессе и достижениях, с учётом специальных нужд ребёнка.

### Эмоциональное развитие и поведение

Соответствие общепринятым нормам демонстрируемых ребенком действий и чувств по отношению к своим родителям и опекунам, а с возрастом и к другим людям.

Включает природу и качество ранней привязанности, характеристики темпераментов, адаптацию к изменениям, ответную реакцию на стресс и степени соответствующего самоконтроля.

### Личность

Рассматривает растущее самосознание ребенка как ценную и отдельную личность. Включает мнение ребенка о себе и своих способностях, самооценке, положительном ощущении своей индивидуальности. Вопросы расы, религии, возраста, пола, гендера и инвалидности все могут быть отражены здесь. Чувство принадлежности и принятия семьей, сверстниками и в целом обществом, включая другие культурные группы.

### Семейные и социальные отношения

Развитие эмпатии и способность поставить себя на чужое место. Включает стабильные взаимоотношения с родителями или опекунами, хорошие взаимоотношения с сестрами/братьями, растущую потребность в дружбе со сверстниками и другими важными людьми в жизни ребенка, а также отношение членов семьи к этой дружбе.



## Социальная презентация

Включает растущее понимание ребенком своей внешности, поведения и любых недостатков, на которые обращают внимание другие люди, и то, как это отражается на ребенке.

Включает в себя то, как ребенок одет в соответствии с его возрастом, полом, культурой и религией, чистоту и личную гигиену, а также возможность получения совета от родителей или опекунов о том, как он должен выглядеть в различных ситуациях.

## Навыки самообслуживания

Включает приобретение ребенком практических, эмоциональных навыков и способностей в общении, необходимых для повышения самостоятельности. Включает ранние практические навыки по одеванию, кормлению, возможность приобрести уверенность и практические навыки в выполнении задач отдельно от членов семьи, навыки независимого проживания для взрослых детей.

Включает в себя ободрение в приобретении навыков разрешения социальных проблем. Специальное внимание должно быть уделено влиянию физических и умственных отставаний, а также других уязвимостей, на социальные обстоятельства, влияющие на развитие самостоятельности.

## Возможности родительской заботы

### Основная забота

Удовлетворение физических потребностей ребенка, и соответствующей медицинской и зубоорудительной помощи. Включает в себя предоставление еды, питья, тепла, укрытия, чистой и соответствующей одежды и адекватной личной гигиены.

### Обеспечение безопасности

Включает защиту от значительного вреда, опасностей от контакта с опасными взрослыми/другими людьми, а также от самовреда. Определение препятствий и опасностей как дома, так и в других местах.

### Эмоциональная теплота

Удовлетворение эмоциональных потребностей ребенка и положительное разъяснение ребенку своей культурной и расовой идентификации, а также чувство самоценности ребенка.

Включает в себя удовлетворение потребностей ребенка в безопасных, стабильных и любящих отношениях с важными для него взрослыми, а также чувствительность и отзывчивость к потребностям ребенка. Подходящий физический контакт, комфорт и ласка, достаточные для демонстрации теплого отношения, похвала и ободрение.

## Стимуляция

Обучение и интеллектуальное развитие через поощрение и когнитивную стимуляцию и пропаганду социальных возможностей. Включает в себя развитие когнитивных способностей ребенка через разговор и ответную реакцию на детский язык и вопросы, поощрение и присоединение к детской игре и развитие образовательных возможностей. Способствование успехам ребенка и обеспечение посещения школы. Помощь ребенку в трудных жизненных ситуациях.

## Руководство и границы

Содействие ребенку в регуляции собственных эмоций и поведения.

Ключевые родительские задачи заключаются в демонстрации и моделировании соответствующего поведения, контроль эмоций и общения с другими людьми, а также руководство, включая установление дисциплины, содействие построению у ребенка внутренней модели моральных ценностей и сознания, а также социального поведения, соответствующего нормам. Цель – помочь ребенку вырасти в независимого взрослого, способного определить свои собственные ценности, и демонстрирующего соответствующее поведение с другими людьми. Это включает в себя позволение детям исследовать и постигать новые знания, не давить на ребенка чрезмерной опекой. А также обучение разрешению проблем, управление гневом, внимание к чувствам других людей.

## Стабильность

Предлагает достаточно стабильное семейное окружение для содействия в развитии ребенка и установлении безопасной привязанности к главному опекуну для обеспечения оптимального развития. Включает в себя обеспечение сохранности безопасной привязанности, постоянство эмоциональной теплоты и постоянное реагирование на похожее поведение. Ответная реакция родителей меняется и развивается согласно детскому прогрессу в развитии.

## Семейные факторы и окружение

### Семейная история и функционирование

Семейная история включает как генетические, так и психосоциальные факторы.

Семейное функционирование определяется несколькими чертами: кто живет в доме и кем они являются ребенку; значительные перемены в композиции семьи; история детских впечатлений о родителях; хронология жизненных событий и их значение для членов семьи; природа функционирования семьи, включая взаимоотношения братьев и сестер и их влияние на ребенка; сильные стороны родительской опеки и имеющиеся трудности; отсутствие одного из родителей; взаимоотношения между расставшимися родителями.

## Родственники

Кого ребенок и родители считают своими родственниками?

Включает как родственные и неродственные связи. Какую роль и значение эти люди играют в жизни ребенка?

## Жилищные условия

Имеет ли жилье коммунальные услуги, необходимые для развития ребенка и других жильцов, членов семьи? Удобно ли жилье для членов семьи – инвалидов?

Внутренний и внешний интерьер жилья. Основные услуги включают в себя: воду, отопление, канализацию, возможность приготовления пищи, место для сна, а также чистота, гигиена и безопасность жилья и его влияние на воспитание ребенка.

## Занятость

Кто работает в семье, график работы? Какое влияние это оказывает на ребенка? Каково отношение членов семьи к занятости или безработице? Как это влияет на их взаимоотношения с ребенком?

## Доход

Рассматривается доход, возможный на определенное время. Имеет ли семья право на получение каких-либо пособий, если да, то все ли пособия выплачиваются семье? Адекватность дохода для удовлетворения потребностей семьи. Как семья использует имеющиеся ресурсы? Существуют ли финансовые трудности, влияющие на ребенка?

## Социальная интеграция семьи

Определение более широкого контекста места жительства и его влияние на ребенка и семью. Включает в себя степень семейной интеграции или изоляции, наличие сверстников, друзей и другие социальные сети и их привязанность к ним.

## Услуги на местном уровне

Описывает все услуги и организации, их оказывающие по месту проживания, включая универсальные услуги поликлиник, дневных центров и школ, мест для молитв, транспорт, магазины, досуговые организации.

Включая возможность, доступ и стандарт ресурсов, а также их влияние на семью, включая членов семьи-инвалидов.

## Приложение 2

### Первоначальная форма обращения детского центра

Имя ребенка	Адрес/номер телефона	Возраст, дата рождения
Имя родителя	Адрес/номер телефона	Возраст, дата рождения
Родные братья/сестры	Адрес/номер телефона	Возраст, дата рождения
Регистрация завершена		
Принимающий работник	Готовые документы	Дата и время
	1.	
	2.	
	3.	
Имя заявителя и контактные детали		
Причина обращения/требуемые услуги		
<i>Например, соседка П.Н. пожаловалась на частые детские крики в соседней квартире, проявив беспокойство по поводу возможных побоев ребенка и матери сожителем.</i>		

Что привело к обращению за услугами? Со слов ребенка		
<i>Например, при разговоре Т. (10 лет) с классным руководителем, мальчик сказал, что его отчим регулярно бьет его и «тренирует на нем свое карате», когда пьян.</i>		
Немедленные действия, включая меры по защите ребенка.		
<i>Например, совместно с инспектором по делам несовершеннолетних посетить дом Т. и переговорить с его родителями. Провести медицинский осмотр Т. в течение 1 недели.</i>		
Связь с родителями/родственниками		
Родители	Кто устанавливал связь	Дата и время
Родственники/имя	Кто устанавливал связь	Дата и время
Документы, предоставленные органами/организациями	Документы	Дата и время
	1.	
	2.	
	3.	
Имя ответственного работника	Должность	Дата

### Контрольный перечень вопросов для осуществления всесторонней оценки

Всесторонняя оценка ситуации необходима в случае, если определен более широкий спектр и комплекс потребностей. При этом будут задействованы несколько организаций для осуществления комплексной оценки потребностей. При составлении всесторонней оценки, необходимо сосредоточить усилия на координировании работы разных организаций по оценке.

Отчет о проведенной всесторонней оценке должен быть составлен в соответствии со следующими разделами:

Имя ребенка:	Возраст /Дата рождения:	Дата подачи заявления:
Назначенный воспитатель:	Социальный работник:	Врач:

#### История семьи ребенка до рождения и после:

- Отношения между родителями до рождения ребенка
- Отношения родителей с остальными родственниками
- Жилищные условия
- Занятость родителей / финансовые обстоятельства
- Число родных братьев и сестер, живущих вместе с родителями
- Наличие проблем во время беременности матери, в процессе рождения или в первые недели жизни ребенка
- Ранние стадии развития ребенка – питание, первые шаги, речевые способности
- Отношения ребенка в семье и с родственниками
- Детские болезни/время, проведенное в больнице или вдали от семьи по причине болезни
- Дошкольное образование – достижения /трудности
- Начальное школьное образование – сильные и слабые стороны ребенка
- Поведение ребенка в семье – отметить неожиданные моменты поведения ребенка для данного возраста
- Поведение ребенка вне семьи – отметить неожиданные моменты поведения ребенка для данного возраста

- Трудности, возникшие с данным ребенком, по словам родителей – сравнить ребенка с какими-либо другими родными братьями или сестрами /сосредоточить внимание на отношении родителей к данному ребенку/как родители решали возникающие с ребенком проблемы/ какая требовалась при этом помощь и какая помощь была получена? Необходимо проявить осторожность, чтобы проверить, было ли все сказанное в качестве «фактической информации» в действительности точной информацией, и определить несоответствия между фактической информацией и информацией, предоставленной данным отдельным человеком, например, в случае, если один из родителей отрицательно высказывается о другом

#### **Ключевые представители из окружения ребенка, а также информация относительно уровня и качества их взаимоотношений:**

- Например, бабушка или дедушка / брат или сестра / другие родственники
- Уровень отношений

#### **Отношения в пределах семьи, кризисные моменты и положительные моменты**

- Использование различных приемов, таких как рисование диаграмм членов семьи и того, как они соединяются друг с другом, составление графиков времени может оказаться очень полезным в том, чтобы помочь членам семьи описать атмосферу в этой семье и стимулировать их размышление об отношениях между ними, прошлых кризисах и положительных моментах

#### **Организации, к которым обращается социальный работник, координирующий осуществление оценки**

- Каждая из этих организаций должна быть указана с пометкой об их контактных данных.
- Полученное письменное краткое описание, а также указание на то, что был запрошен полный доклад или дополнительная информация.
- Необходимо подготовить список вопросов прежде, чем связаться с каждой из организаций так, чтобы собрать как можно больше информации.
- Необходимо просмотреть отчеты об участии других организаций.

#### **Информация о детях и родителях в отношении участия других организаций**

- Ребенка нужно расспросить об участии других организаций в его/ее жизни
- Социальный работник должен принять во внимание трудности и / или указанные положительные моменты, которые имели место в жизни ребенка
- Родители/семья, с которыми проводится беседа, должны быть опрошены относительно их опыта сотрудничества с другими организациями – был ли он положительным или отрицательным? Полезным или нет?

#### **Социальный работник должен тщательно записывать все существенные моменты данной социальной истории**

- Недостаточное посещение школьных занятий или отсроченная запись на обучение в школе, какова причина?
- Проживание с родственником в то время, как другие родные братья и сестры остаются с родителями, какова причина?
- Информация о первых годах жизни ребенка отсутствует.
- Наличие тяжелого заболевания у ребенка, но отсутствие каких-либо записей о лечении в медицинской карте.
- Отсутствие информации об отце.
- Любой (социальный) работник, впоследствии работающий с данной семьей, должен будет основываться на этом начальном исследовании, чтобы гарантировать, что информация о социальных условиях настолько полная, насколько это возможно. Поскольку план работы с ребенком только составляется, в дальнейшем может потребоваться дополнительная информация.

#### **Сбор полной информации**

- Необходимо составить список недостающей информации и список организаций, которые могут предоставить недостающую информацию

#### **Изучение фактов эмоционального состояния**

- Информация, проверенная в беседе с родителями – отметить различия в их восприятии. Что является фактом, а что лишь их чувствами?
- Информация, проверенная в беседе с ребенком – отметить различия в восприятии. Что является фактом, а что лишь его чувствами?

#### **Описать суть ситуации, которая отличит ее понимание и чувства ребенка и его семьи от понимания этой ситуации профессионалами**

- Как возникли различия в этом понимании?
- Были ли вовлечены семья и ребенок в какое-либо обсуждение или предыдущее осуществление оценки при участии профессионалов?
- Понимала ли семья и/или ребенок причину, по которой в это дело были вовлечены профессиональные социальные работники?
- Имело ли место взаимодействие организации / профессиональных социальных работников с ребенком и/или семьей в прошлом?

## Пример заполненной формы комплексной оценки

### Достижение понимания того, что происходит, сути проблем, напряженных ситуаций и трудностей, и воздействия их на ребенка (по возможности, в присутствии семьи)

- Осознает ли ребенок, почему проводится эта оценка?
- Понимает ли семья, почему проводится эта оценка?
- Какова реакция ребенка на задаваемые ему вопросы?
- Выглядит ли ребенок напуганным тем, что может произойти, если он / она ответит на задаваемые ему / ей вопросы?
- О чем свидетельствуют жесты ребенка?
- Относятся ли родители с подозрением к задаваемым им вопросам?
- Сдержанны ли родители при ответе на вопросы, касающиеся определенных областей их жизни?

### Анализ потребностей ребенка и воспитательных способностей родителей в пределах семьи и в пределах общества как основа для составления соответствующего плана

- Рассмотрите всю полученную информацию и составьте краткий обзор создавшейся картины относительно:
  - потребностей ребенка
  - способности родителей адекватно заботиться о ребенке
  - способности родителей изменить свое поведение относительно воспитания ребенка
- Определите области изменений, которые требуются со стороны родителей и/или ребенка, чтобы гарантировать благополучие ребенка
- Определите вклад, необходимый со стороны других организаций.

### Информация о ребенке и семье

Томирис Ахметова, 9 месяцев

Проживает с матерью Ахметовой Сандугаш, 1989 года рождения по адресу .....

Отец: Санаев Нурлан, 1976 года рождения, местонахождение неизвестно.

### Причина для проведения оценки

Сандугаш употребляла героин вовремя своей беременности, вследствие чего Томирис родилась с абстинентным синдромом, и за ней сложно было ухаживать. Томирис была временно помещена в отделение «Надежда», но мать хочет забрать ребенка домой. Данная оценка проводится социальным работником дома ребенка и сотрудником органа опеки и попечительства с целью установления возможности воссоединения ребенка с матерью.

Обращение поступило 12.10.2011.

### Семейное дерево (рисуется отдельно)

### Как оценка проводилась и кто был вовлечен:

Сотрудники дома ребенка, родильного отделения, доктор наркологической клиники, сотрудники НПО «Шанс».

С матерью виделись 12, 14, 19 октября.

### Общее представление об истории семьи и предыдущем профессиональном вмешательстве.

Родители Сандугаш погибли в автокатастрофе, когда ей было 8 лет, она выросла со своей бабушкой Корлан. 5 лет назад бабушка умерла по причине ракового заболевания, и Сандугаш начала употреблять наркотики. С будущим мужем познакомилась через своих друзей. Нурлан также употреблял наркотики и занимался их продажей. На 6-м месяце беременности он оставил Сандугаш и в настоящее время его местоположение неизвестно, он находится в розыске полиции. В течение последних 2 месяцев беременности Сандугаш уменьшила потребление наркотиков, с 1 грамма героина в день до 200-300 миллиграмм.

У Сандугаш имеется тетя, с которой у нее хорошие взаимоотношения, но сейчас тетя переехала в другой город, и они редко видятся. Больше близких родственников у Сандугаш нет.

### Здоровье и развитие ребенка/детей

Томирис родилась на 3 недели раньше срока с признаками абстинетного синдрома. Девочка была беспокойной и требовала большого внимания к себе. В настоящее время состояние девочки нормализовалось, она набрала вес и рост, держит головку, садится и ползает, пытается встать, хорошо развивается мелкая моторика. Сандугаш посещала дочь практически ежедневно, но кормила девочку из бутылочки, так как все еще употребляет метадон. Томирис узнает мать и визуально радуется ее приходу.

### Родительская забота о ребенке/детях

После родов Сандугаш была направлена в НПО «Шанс», которая работает с людьми, пытающимися избавиться от наркотической зависимости, а также женщина стала участвовать в метадоновой программе у себя в наркологической клинике. Сандугаш заявляет, что после родов она не использовала героин или другие нелегальные наркотики, что подтверждается лабораторными анализами.

У Сандугаш большое желание заботиться о своей дочери, она посещает девочку практически ежедневно, подолгу занимается с ней, научилась пеленать, мыть, кормить ребенка. Сандугаш с нежностью относится к Томирис, поет ей песни, проявляет ласку и теплоту. Сандугаш считает, что может справиться с воспитанием девочки, если ей помогут устроить ребенка в садик.

### Дом и сообщество ребенка/детей

Сандугаш продолжает посещать НПО «Шанс» и планирует полностью остановить употребление метадона, но ее нарколог хочет снижать его употребление медленно, чтобы не вызвать абстинетный синдром и не спровоцировать Сандугаш на возвращение к нелегальным наркотикам. Сандугаш перестала общаться со своими прежними друзьями, многие из которых находятся в розыске. В НПО «Шанс» Сандугаш посещает групповые занятия, где подружилась с другими девушками. Также Сандугаш стала регулярно ходить в мечеть и даже записалась в женский кружок изучения ислама. Бабушка оставила свою квартиру Сандугаш, в которой она проживает. При посещении квартира всегда убрана, имеются все коммунальные услуги. Однако в квартире кроме одного дивана, стола и морозильной камеры ничего нет. Также входная дверь имеет вмятины и оторванные доски. Сандугаш объясняет это действиями своего сожителя Нурлана и своим прежним образом жизни. В настоящее время Сандугаш устроилась работать в супермаркет продавцом, зарабатывает 50000 тенге в месяц, копит на ремонт.

Соседи Сандугаш в основном поддерживают женщину, так как знают ее с детства, отмечают положительные перемены в женщине после того, как та рассталась со своим сожителем Нурланом.

### Анализ социальным работником текущей ситуации

Все лица, с которыми встречались сотрудники, дали положительную характеристику Сандугаш, включая сотрудников наркологии, НПО «Шанс» и дома ребенка. Сандугаш имеет хорошо развитые навыки родительской опеки, она быстро научилась присматривать за ребенком, показательно, что она посещала девочку в течение 9 месяцев практически регулярно, что помогло установить прочные связи между Томирис и ее мамой. Стабильная работа и новые знакомства Сандугаш также являются сильными сторонами, позволяющими полагать, что она сможет материально содержать девочку и обеспечить ей адекватное социальное окружение.

В то же время Сандугаш все еще не бросила употребление наркотиков, по словам нарколога, должно пройти как минимум еще 6 месяцев до тех пор, когда Сандугаш сможет полностью отказаться от их употребления. Сандугаш не хранит наркотики дома и употребляет их только в наркологическом центре. Ввиду этого можно считать возвращение Томирис домой к матери достаточно безопасным. Для полноценного развития Томирис необходимо семейное окружение. Несмотря на то что Сандугаш посещает девочку в доме ребенка, это не лучший способ поддерживать привязанность и близкие отношения между родителем и ребенком. Для успешного воссоединения семьи, Сандугаш нужна поддержка в дневном уходе за Томирис. Дом ребенка в принципе не против посещения Томирис в дневное время, также Сандугаш поставлена в очередь для получения места в детском саду и должна получить его в течение полугода.

Томирис нуждается в постоянном мониторинге со стороны профессионалов. Определенные беспокойства вызывает полное отсутствие сведений об отце девочки, неизвестно, как повлияет его возможное возвращение на функционирование семьи, хотя Сандугаш и говорит, что выгонит его в случае появления.

Плохое материальное обеспечение семьи нуждается в дополнительной поддержке, возможно через благотворительные акции по раздаче одежды и мебели.

### Рекомендованное действие

Учитывая вышеизложенное, рекомендуем составить месячный план по воссоединению Сандугаш и Томирис Ахметовых, детализирующий конкретные шаги по возвращению ребенка в семью с указанием конкретных лиц, ответственных за действия.

### Подпись и комментарий (от ребенка и семьи) Возражений не имеет

### Подпись сотрудников, проводящих оценку.

### Вред ребенку: таблица по оценке и планированию

Опишите характер опасности, или вредного события или обстоятельств, которым подвергается ребенок или может быть подвергнут	Что в действительности случилось или что потенциально может случиться?	Как это могло повлиять или повлияло на ребенка?	Насколько вероятно, что ребенок пострадает и насколько серьезными могут быть последствия? Включите заявление о степени срочности.	Какие действия необходимо предпринять для защиты ребенка от вреда и уменьшения последствий вреда?

### Компоненты плана по оказанию социальной помощи

1. Краткое описание текущего положения ребенка и резюме проведенной оценки потребностей. Форма оценка потребностей должна быть приложена.
2. Установить и перечислить в виде обзора долгосрочные цели и краткосрочные задачи с точки зрения ребенка (по возможности) и родителей, а также заключения специалистов.
3. Описать методы, которые вы могли бы использовать для достижения целей и задач в интересах ребенка.
4. Изложить минимальные приемлемые результаты работы с ребенком.
5. Указать конкретные проблемы, которым вы собираетесь уделять особое внимание.
6. Четко описать ожидаемые результаты.
7. Изложить факторы, ограничивающие достижение желаемых результатов.
8. Указать ресурсы, необходимые для достижения результатов.
9. Перечислить специалистов, привлеченных к реализации плана, с указанием их контактных данных.
10. Указать действия, требуемые каждой из сторон, участвующих в реализации плана по оказанию социальной помощи.
11. Определить ключевого работника и его роль.
12. Назначить четкие временные рамки: дату составления плана и дату обзора.

**Помните, что все планы социальной работы должны безоговорочно работать с целью обеспечения следующего:**

1. Поддержка семьи и укрепление социальных взаимоотношений.
2. Самоопределение и расширение прав.
3. Активное участие в общественной жизни.
4. Принятие решений и развитие личностных способностей.

### Пример индивидуального плана

Имя ребенка	Возраст/дата рождения	Дата обращения
Имя родителя/опекунов	Адрес	Контактные данные
Имя ключевого работника: имя и номер телефона	Участвующие профессионалы: имя и номер телефона	Участвующие профессионалы: имя и номер телефона
Участвующие профессионалы: имя и номер телефона	Участвующие профессионалы: имя и номер телефона	Участвующие профессионалы: имя и номер телефона

#### Обобщение по потребностям ребенка, которые указаны в документах по оценке:

Потребности в развитии:

Семейные факторы и окружение:

Способность родителей удовлетворить потребности ребенка:

#### Действия индивидуального плана:

Задание 1:

Кто ответственен за это действие? Какие существуют временные рамки для этого?

Задание 2:

Кто ответственен за это действие? Какие существуют временные рамки для этого?

Задание 3:

Кто ответственен за это действие? Какие существуют временные рамки для этого?

Задание 4:

Кто ответственен за это действие? Какие существуют временные рамки для этого?

Задание 5:

Кто ответственен за это действие? Какие существуют временные рамки для этого?

#### Пересмотр.

Дата встречи по пересмотру:

Местоположение:

Кто посещает?

### Действия при подозрении совершения насилия

Когда ребенок сообщает о совершенном над ним насилии, или существует причина, по которой можно подозревать, что насилие над ребенком совершено, сотрудники должны проявлять уважение к ребенку и дать ребенку возможность рассказать об этом.

Процесс расследования должен быть разъяснен ребенку и ребенку нужно дать понять, что он сделал правильно, что рассказал о насильственном действии. Сотрудники должны объяснить, что такие секреты нельзя хранить и что они только зададут вопросы о том, что на самом деле произошло.

Информацию необходимо внимательно записать, с использованием слов самого ребенка на форме Д31 (прилагается) и поместить в личном деле ребенка. Инцидент записывается в журнале происшествий и заместитель директора (Профессиональная опека) должен быть немедленно проинформирован.

### ПРОЦЕСС РАССЛЕДОВАНИЯ

Заместитель директора (Профессиональная опека) должен обеспечить безопасность ребенка и рассмотреть необходимость медицинского осмотра. Ребенок должен быть обеспечен поддержкой, и он имеет право выбрать человека для сопровождения его во время интервью.

Внутреннее расследование должно быть начато в течение одного (1) рабочего дня после того, как насилие было раскрыто и не должно занимать более 7 дней.

Родители ребенка должны быть проинформированы о насилии, и их должны держать в курсе в течение всего процесса расследования.

Интервью с ребенком не должно прерываться. Место и подход сотрудников должны быть благоприятны для выяснения в точности того, что случилось, чтобы было предпринято правильное действие.

Ребенок никогда не должен обвиняться или наказываться за раскрытие насилия. Отдел образования должен связываться с юристами, психологами, социальными работниками по необходимости после консультаций с директором Центра.



## Когда насилие раскрыто или подозревается

### сотрудники

#### не должны

- паниковать,
- заставлять ребенка пересказывать историю, за исключением тех ситуаций, когда это необходимо,
- допрашивать ребенка по инциденту насилия,
- начинать свое собственное расследование, задавая слишком много вопросов,
- стараться уладить проблему независимо,
- брать на себя оценку ситуации,

#### должны:

- оставаться спокойными,
- слушать внимательно,
- дать возможность ребенку рассказать свою историю,
- успокоить ребенка, объяснив, что он поступает правильно, рассказывая вам о совершенном насилии.

В дополнение должны быть предприняты следующие действия.

## Когда возникает подозрение о совершении насилия

### сотрудником:

- органы образования должны быть немедленно проинформированы;
- с сотрудником, который подозревается в совершении насилия, проводится интервью, где он рассказывает свою версию истории;
- сотрудник имеет право быть в сопровождении человека по своему выбору во время интервью в процессе расследования;
- если есть основания верить, что сотрудник действительно совершил насильственное деяние, то сотрудник временно отстраняется от своих обязанностей (на период расследования) с сохранением заработной платы;
- сотрудника должны держать в курсе процесса расследования, кроме деталей, исходящих из расследования;
- отчеты должны быть сданы в офис прокуратуры, когда существуют доказательства, что насильственное действие имело место.

## родителем/опекуном ребенка:

- визит должен быть сделан в дом родителей/опекуна;
- родитель/опекун проинформирован о процессе расследования дела по защите ребенка.

## ребенком ребенка:

- будет принята во внимание необходимость помещения обвиняемого ребенка в учреждение, или ребенка-жертву в безопасную среду.

## ОТЧЕТНОСТЬ И ЗАПИСЬ

Когда будет вынесено заключение о том, что насилие не имело места, в отчете должны быть указаны основания, на основе которых сделано данное заключение (формат отчета прилагается). Этот отчет должен храниться в безопасном сейфе и быть доступным только тем, кто нуждается в данной информации.

Если существуют причины верить, что подозрение оправдано, директор должен связаться с органами образования и направить им материалы, собранные в ходе внутреннего расследования.

Все документы, связанные с делом по защите детей, строго конфиденциальные, доступ к такой информации должен быть получен только директором, замдиректором и внешними органами (прокуратура), вовлеченными в расследование дела по защите детей. Информация также должна быть предоставлена уполномоченному органу (а именно органам образования).

Во время расследования ребенок и родитель должны быть проинформированы о процессе, и заключительное решение должно быть выдано в письменной форме и устно.

Ребенка и родителя должны спрашивать, удовлетворены ли они процессом, и это должно быть записано в их файле. Форма должна быть доступна родителям и ребенку для подписи.

Если родители знакомы поставщику услуг, они должны быть вовлечены в планирование программы и им должны предоставляться регулярные отчеты о прогрессе. Отчеты о процессе должны регистрироваться в журнале, и рекомендуется заводить дело на каждого ребенка, где бы хранились все документы для удобства пользования.

## Приложение 9

### Форма отчетности по инцидентам, касающимся защиты ребенка

Если вы знаете, что безопасность ребенка может находиться под угрозой, заполните данную форму настолько подробно, насколько это возможно. Заметьте, что обеспокоенность о защите ребенка должна быть сразу доложена заместителю директора (для ЦАНов) и желательно в тот же день. Можно заполнять данную форму как до, так и после обсуждения случая с заместителем директора. По причине конфиденциальности, данный отчет должен быть написан и подписан только вами, а также храниться в безопасном месте.

#### Информация о ребенке

Имя	
Возраст	Муж. Жен.

#### Родители ребенка или опекуны ребенка:

#### О предмете беспокойства

Насилие было: ЗАМЕЧЕНО или ПОДОЗРЕВАЕТСЯ?

Ваше беспокойство основано на информации, полученной из первоисточника: ДА/НЕТ

Вы получили эту информацию от кого-то еще:

если «ДА», укажите имя человека, сообщившего Вам об этом. ДА/НЕТ

Рассказал ли ребенок Вам о происшедшем с ним случае жестокого обращения? ДА/НЕТ

Дата предполагаемого инцидента:	
Время предполагаемого инцидента:	
Место, где произошел предполагаемый инцидент:	
Имя предполагаемого виновника	

#### Суть предполагаемого происшествия:

Ваши личные наблюдения (видимые телесные повреждения, эмоциональное состояние ребенка и т.д.). Сделайте четкое различие между тем, что в действительности является фактом, а что представляет собой лишь мнение или слухи.

Опишите в точности, о чем сообщил Вам ребенок или источник информации и как Вы отреагировали на него / нее. Не задавайте наводящие вопросы ребенку, описывайте фактические детали.

Отметьте и другие, относящиеся к делу, детали, не упомянутые ранее

Был ли кто-либо еще вовлечен в данный инцидент – ребенок или взрослый?

Предпринятые меры:

Подпись

Дата

## Приложение 10

### Истории из жизни, используемые на тренинге

#### \*История 1

Главные участники (имена вымышленные):

**Мейрамгуль (Астана) 22 года**, – мать 6-месячного ребенка-девочки (Жулдыз). Мейрамгуль приехала в Астану год назад в поисках лучшей работы, ее родители живут в Жезказгане, у нее есть 2 старших брата, оба женаты. Семья Мейрамгуль – строгие мусульмане.

**Данияр (Астана), 20 лет**, бывший парень Мейрамгуль и отец Жулдыз. Семья Данияра из Караганды, его семья живет там, но он студент одного из университетов г. Астана, заканчивает учёбу в следующем году.

**Лейла (Жезказган) 50 лет**, мать Мейрамгуль, работает кассиром на вокзале. У Лейлы трое детей, двое сыновей живут в Жезказгане и тоже работают на железной дороге, а дочь Мейрамгуль уже год живет в Астане. Лейла в курсе, что Мейрамгуль родила девочку, и хотела бы их обеих увидеть. Однако ее муж очень зол на Мейрамгуль за то, что она родила ребенка вне брака, и не разрешает ей возвращаться домой с ребенком.

**Роза (Астана) 28 лет**, работает психологом в родильном доме. У нее малый опыт работы в области отказов от детей, и она расстраивается, что не может помочь Мейрамгуль, так как почти все проблемы, испытываемые Мейрамгуль, социального характера. Однако она использовала методы психологического консультирования при работе с Мейрамгуль, у которой были на лицо признаки депрессии (все время плакала, вредила себе – наносила порезы на руки и т.д.) и практически не имела поддержки своих родственников.

Девочка Жулдыз родилась в роддоме г. Астана, у девочки был низкий вес, и медсестры отделения немедленно сообщили, что мать Жулдыз хочет оставить ребенка в роддоме, так как она не кормила ребенка вовремя, не задумывалась над тем, как назвать ребенка, и не имела с собой документов. Мейрамгуль позвонила своей матери Лейле и рассказала ей о своем ребенке, однако ее отец был в гневе и запретил ей возвращаться с ребенком.

Отец Жулдыз (Данияр) сказал Мейрамгуль, что это не его ребенок и бросил ее одну. Семья Данияра живет в Караганде, и они не знают о рождении Жулдыз. У Мейрамгуль среднеспециальное образование учителя начальных классов. Она раньше работала в одном из супермаркетов Астаны продавцом, но работала без контракта, поэтому ей не положено специальное пособие по рождению. Беременность Мейрамгуль была неожиданна для обоих, и для Мейрамгуль, и для Данияра, девушка узнала об этом поздно, боялась идти к доктору, время шло, и ребенок начал шевелиться, она не вставала на учет к доктору и не пыталась сделать аборт.

Никто из родственников не пришел повидать Жулдыз и Мейрамгуль во время их 10-дневного пребывания в роддоме. Психолог перинатального отделения начала работать с Мейрамгуль и узнала, что женщина действительно решила отказаться от ребенка, так как ее семья не разрешает ей привозить ребенка, рожденного вне брака, домой. Мейрамгуль не получала особой поддержки от профессионалов, но больше всего она была благодарна медсестрам в женской консультации и Розе, психологу в перинатальном отделении. У Мейрамгуль не было особого контакта с социальным работником, хотя Роза могла бы направить ее в поликлинику на консультацию к социальному работнику.

Мейрамгуль не может жить независимо с малышкой в Астане, так как у нее нет стабильного жилища и дохода. Роза в перинатальном отделении не могла помочь ей с этими проблемами, и матери девочки пришлось написать отказное заявление у нотариуса. Мейрамгуль не могла быть принята в отделение «Надежда», так как у нее не было всех документов с собой.

Мейрамгуль сильно страдала из-за вынужденного отказа, и ее депрессия усиливалась. Мейрамгуль помог бы кризисный центр, где бы она могла оставаться с ребенком и получить правильную юридическую, психологическую и социальную поддержку, однако такие центры не имеют достаточного финансирования, чтобы функционировать. Межведомственная оценка потребностей не проводилась, индивидуальный план работы с ребенком не разрабатывался профессионалами, вовлеченными в работу с Мейрамгуль.

Жулдыз сейчас 6 месяцев, все время с тех пор, как мать ее оставила, она находилась в доме ребенка. Она свободна для удочерения теперь и может быть будет удочерена в следующем месяце. Она может никогда не узнать, кто ее настоящие родители.

#### \*История 2

**Саша (село Глубокое), мальчик, 10 лет**. 2 недели назад он был найден инспекторами полиции в Усть-Каменогорске, где он бродил один в темное время суток, грязный и голодный. Мальчик не хотел говорить откуда он и называть свое полное имя, был помещен в ЦАН.

**Тамара (село Глубокое), 35 лет, мать Саши**. У нее только среднее образование, она раньше работала в фермерском хозяйстве, но потеряла работу 5 лет назад и теперь подрабатывает летом на огородах других людей. Тамара начала сильно пить несколько лет назад, но всегда считала, что она может это контролировать. После смерти мужа она начала пить еще сильнее и даже стала приводить других мужчин к себе домой ради бутылки водки. Она очень любит сына Сашу, но решила сама, что она плохая мать и не будет способна смотреть за ребенком. Она надеялась, что брат мужа сможет позаботиться о ее сыне.

**Венера (Усть-Каменогорск), 43 года**, социальный педагог ЦАН. Когда Саша поступил в ЦАН в первый раз, он вел себя очень тихо. Однако Венере удалось быстро наладить отношения с мальчиком и получить информацию о том, откуда он. Венера

была в полной уверенности, что мать Саши неспособна заботиться о своем ребенке, и была возмущена тем, что мать Саши могла отправить мальчика пешком в Усть-Каменогорск.

**Гульнара (Усть-Каменогорск), 45 лет,** специалист органов опеки и попечительства. Она, в основном, отвечает за детей из Усть-Каменогорска, но также часто сталкивается с детьми из других районов ВКО, убегающими из близлежащих деревень. Саша для Гульнары типичный пример того, как пьянство родителей отражается на детях. Она до этого встречала много похожих семей. Обычно в таких случаях принимается решение поместить ребенка под опеку или в детдом. Так как у Саши нет родственников, желающих и способных взять мальчика под опеку, он, скорее всего, будет опрavlен в детский дом.

**Лариса (село Глубокое), 25 лет,** социальный педагог сельской школы, также учитель рисования. Лариса начала работать как социальный педагог 9 месяцев назад, но уже успела познакомиться с семьей Саши и посещала ее несколько раз вместе с классным руководителем. Сашины родители всегда пили, но Сашин отец работал в фермерском хозяйстве и имел более или менее стабильный доход. Он также хорошо дисциплинировал сына и являлся для Саши авторитетом. Всех в деревне шокировало, что он умер от отравления алкоголем. После его смерти, Саша, обычно живой мальчик, стал очень замкнут и тих. Лариса иногда проводила индивидуальную работу с Сашей, так как мальчик любит рисовать.

Мать мальчика, Тамара, начала пить еще сильнее и продавать из дома все. Саша стал дружить со старшими ребятами и начал воровать из столовой (даже если ему давали еду бесплатно), иногда шарфы/шапки других ребят из гардеробной. При разговоре мальчик, казалось, совершенно не сожалел о содеянном. Все учителя в школе советовали Ларисе начать подготовку документов для лишения Тамары родительских прав, вынесения на Комиссию по делам несовершеннолетних.

**Ренат (Усть-Каменогорск), 42 года,** дядя Саши. Работает таксистом, имеет 2 сыновей (12 и 14 лет). Ренат был достаточно близок с братом и очень переживал, когда брат умер. Он всегда не одобрял жену брата Тамару, так как она оказывала отрицательное влияние на его брата. Когда с ним связались специалисты органов опеки с предложением взять опеку над Сашей, его первая реакция – взять ребенка к себе, но жена строго запретила ему, так как у мальчика плохие гены, он трудный, будет воровать все из дома, да и их жилищные условия не достаточны для троих детей.

В ЦАНе Саше дали новую одежду и покормили. Он рассказал, что шел пешком из близлежащей деревни Глубокое, где проживает со своей матерью; сказал, что он пытался найти своего дядю, который живет в Усть-Каменогорске. На следующий день Венера и Гульнара связались с Ларисой и выяснили, что Сашина мама (Тамара) действительно живет в селе, имеет сильную алкогольную зависимость, продала все в доме ради алкоголя, в доме холодно, грязно и дурно пахло. Тамара сказала, что скорбит по мужу, Сашину отцу, который умер 6 месяцев назад из-за алкогольного отравления. Она согласилась, что не может заботиться о своем ребенке и поэтому послала ребенка к дяде в Усть-Каменогорск для проживания. Лариса сообщила, что

она начала готовить документы для Комиссии по делам несовершеннолетних для лишения Сашиной мамы родительских прав. Венера и Гульнара связались с Сашиним дядей, Ренатом, который заявил, что он никогда не соглашался взять ребенка к себе, так как ребенок сложный и ворует. Были сделаны попытки найти других родственников мальчика, но подходящих жилищных условий ни у кого не оказалось.

Комиссия по делам несовершеннолетних решила рекомендовать частичное лишение родительских прав, с которым суд согласился. После 3 месяцев проживания в ЦАНе Саша был переведен в приют, пока последние документы готовятся, Тамара посещает мальчика изредка.

### \*История 3

**Светлана (Семей), 40 лет,** семья Светланы была направлена в Центр поддержки семьи в сентябре 2011 года социальным работником поликлиники г. Семей. Во время обращения в центр поддержки семьи у Светланы было четыре ребенка – дочь Д. – 21.10.1995 г.р., дочь Г. – 30.01.1999, сын Б. – 23.08.2000, дочь Н. – 16.08.2007. Светлана не работает, получает пособие по многодетности, стоит на учете в кардиологии, живет с подругой на съемной квартире. У Светланы нет профессионального образования, но она хорошо шьет. Родители Светланы умерли, у нее есть сестра (В.), которая замужем и имеет 2 детей. В. называет Светлану «неудачницей» и «дурой», у них сложные взаимоотношения. Муж В. часто уезжает в Россию на заработки (вахтовым методом), В. приходится воспитывать детей самой.

**Рустем (Семей), 45 лет,** бывший муж Светланы. Страдает от алкогольной зависимости, проживает со своей матерью. Имеет 2 детей от Светланы и считает старшую дочь Д. Светланы также своей. Рустем – плотник по профессии, но толком не работает из-за алкоголизма, мешающего соблюдать трудовую дисциплину. Он бы хотел остановиться, но проживает со своим братом, который тоже пьет, и Рустему кажется, что бросить невозможно.

**Гульзира (Семей), 32 года,** работник центра поддержки семьи, социальный педагог по профессии. Гульзира с удовольствием работает с детьми и творчески подходит к проведению групповой работы с ними. Ей удалось наладить доверительные отношения со Светланой и ее детьми. Она считает главной задачей помочь семье получить нормальное жилье и положенное пособие. Беспокоится о поведении детей, так как девочки могут быть навязчивы и агрессивны, а мальчик Б., наоборот, замкнут и тих. Гульзира вовлекла девочек в работу кружка бисероплетения, работающего в их центре, а мальчик сейчас ходит в футбольную секцию в своей школе. Она также помогла мальчику научиться счету и письму.

Светлана не любит вспоминать свое детство и родителей, она и ее сестра были воспитаны родителями отца. Когда Светлана была беременна 1 ребенком Д., ее сожитель сел в тюрьму. Однако перед тем как Д. родилась, Светлана вышла замуж за Рустема. У нее родилось двое детей от него – дочка Г. и сын Б.. В 2003 году они официально развелись, так как Рустем стал сильно пить. Светлана подала в суд на алименты, но Рустем почти ничего не платил, так как пил и был без работы. В этом же





