

Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова
Представництво благодійної організації «Кожній дитині» в Україні

І. Д. Зверєва, В. О. Кузьмінський,
З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко

Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики

Навчальний посібник у двох частинах
Частина перша

Рекомендовано
Міністерством освіти і науки України
як навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів

Київ 2011

УДК 364.4
ББК 65.727

Гриф «Рекомендовано Міністерством освіти і науки України як навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів» надано Міністерством освіти і науки України — Лист №1/11-7011 від 29.07.2010р.

Автори:

І. Д. Зверєва — доктор пед. наук, проф. (1.1; 1.2; 1.3, 3.3); **З. П. Кияниця** (1.3; 3.1; 3.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; додатки); **В. О. Кузьмінський** — канд. екон. наук. (3.4; 5.1; 5.2; 5.3); **Ж. В. Петрович** — канд. пед. наук, доцент (1.1; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 3.3; 4.1; 4.2; 5.2; 5.3; додатки).

Рецензенти:

О. В. Безпалько — доктор педагогічних наук, професор
О. Г. Карпенко — доктор педагогічних наук
С. В. Толстоухова — кандидат педагогічних наук, доцент



Навчальний посібник «Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики» (у 2-х частинах) підготовлено у рамках проекту «Попередження вилучення дітей із сімейного середовища шляхом впровадження механізму гейткіпінгу в Україні», що впроваджується Представництвом благодійної організації «Кожній дитині» в Україні та фінансується Фондом Геральда і Генрієти Рауенхорст.

Зверєва І. Д., Кияниця З. П., Кузьмінський В. О., Петрович Ж. В.

3 – 43 Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб.:
У 2-х част. — К.: «Кожній дитині», 2010. — Част. I. — 224 с.

У посібнику розкриваються підходи до здійснення оцінювання й оцінки потреб клієнта, окреслюються її основні принципи, складові, етапи, методи тощо. Посібник розраховано на студентів вищих навчальних закладів, що навчаються за спеціальністю «Соціальна робота», «Соціальна педагогіка», викладачів, практиків соціальної сфери, насамперед, спеціалістів соціальних служб, які працюють з дітьми та сім'ями. Матеріали видання стануть у нагоді державними службовцям, лідерам громадських організацій.

ISBN 978-966-

УДК 364.4
ББК 65.272



Друк посібника здійснено у рамках спільного проекту Європейського Союзу та ЮНІСЕФ «Розвиток комплексних превентивних послуг для дітей, позбавлених батьківського піклування, та дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах».

Матеріали посібника було апробовано під час тренінгів для фахівців служб у справах дітей і центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за підтримки Європейського Союзу і Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ).



Думки, висловлені у виданні, належать авторам і не обов'язково відображають погляди Європейського Союзу та ЮНІСЕФ.

© «Кожній дитині», 2010
© ЮНІСЕФ, друк, 2011
© Європейський Союз, друк, 2011
© Фото на обкладинці: D. Levene/EveryChild

I ТЕОРЕТИКО-КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ОЦІНКИ ПОТРЕБ ДИТИНИ ТА ЇЇ СІМ'Ї

Тема 1 Теоретичні основи оцінки потреб дитини та її сім'ї

- | | |
|--|----|
| 1.1. Оцінка потреб дитини в контексті загальних закономірностей розвитку особистості | 11 |
| 1.2. Оцінювання як процес та базова технологія соціальної роботи | 43 |
| 1.3. Мета та умови проведення оцінки потреб клієнта | 49 |

Тема 2 Концепція визначення потреб дитини та її сім'ї

- | | |
|--|----|
| 2.1. Модель оцінки потреб дитини та її сім'ї: характеристика та складові | 59 |
| 2.2. Оцінка потреб для розвитку дитини | 69 |
| 2.3. Оцінка батьківського потенціалу | 75 |
| 2.4. Оцінка факторів сім'ї та середовища | 80 |

II ПРОЦЕДУРА ОЦІНКИ ПОТРЕБ ДИТИНИ ТА ЇЇ СІМ'Ї

Тема 3 Алгоритм ведення справи клієнта на основі оцінки його потреб

- | | |
|--|-----|
| 3.1. Порядок здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї | 87 |
| 3.2. Міжвідомча і мультидисциплінарна взаємодія у процесі соціальної роботи з сім'єю | 109 |
| 3.3. Надання послуг дитині та її сім'ї в процесі проведення оцінки потреб | 125 |
| 3.4. Особливості планування роботи з клієнтом на основі оцінки його потреб | 134 |

Тема 4 Співпраця з дитиною та її сім'єю в процесі оцінки їх потреб

- | | |
|--|-----|
| 4.1. Особливості взаємодії з дитиною | 151 |
| 4.2. Партнерство з дорослими членами сім'ї, родини | 161 |

Тема 5 Документування оцінки потреб дитини та її сім'ї, оформлення індивідуального плану їх соціального супроводу

- | | |
|---|-----|
| 5.1. Особливості проведення та документування експрес-оцінки | 173 |
| 5.2. Специфіка здійснення та оформлення початкової оцінки | 177 |
| 5.3. Комплексна оцінка: логіка її проведення та документування | 181 |
| 5.4. Індивідуальний план соціального супроводу дитини та її сім'ї | 194 |

Список використаних джерел

199

Додатки

- | | |
|---|-----|
| Додаток 1. Словник | 206 |
| Додаток 2. Інструментарій для визначення цілей та завдань індивідуального плану соціального супроводу | 213 |

«Кожній дитині» в Україні

220

Вступ

У період реформування соціальної сфери державна соціальна політика України спрямована на створення умов для підвищення якості соціальних послуг населенню відповідно до його потреб. З прийняттям Закону «Про соціальні послуги» помітно активізувалася робота щодо регулювання надання соціальних послуг державними та неурядовими організаціями. У зв'язку з цим виникла необхідність у створенні механізму встановлення та гарантування якості соціальних послуг, дотримання її на державному і місцевому рівнях.

Одним із головних стратегічних напрямів реформування системи соціальних послуг є розроблення та впровадження у практику методик та методів оцінки індивідуальних потреб користувачів соціальних послуг. При цьому важливо науково обґрунтувати підхід до оцінки потреб клієнта, єдині переконання щодо факторів, які створюють сприятливе середовище для його розвитку, єдині погляди щодо значення вивчення потреб людини як її «персональної концепції».

Позитивні характеристики системи надання соціальних послуг клієнтам на основі оцінки їх потреб очевидні: підвищується самооцінка клієнта і його самоповага; клієнт усвідомлює і реалізує право вибору; якісно надані послуги, визначені на основі оцінки потреб клієнта, стають доброю рекламою, підвищують імідж організації, соціального працівника; поглиблюється взаємодія і партнерство соціальної служби та клієнта.

Оцінка потреб дітей та сімей з дітьми є надзвичайно важливою умовою якості соціальних послуг вразливим категоріям населення. Здійснюючи цей процес, соціальні працівники повинні керуватися переконаннями: **забезпечення прав дітей — пріоритет у соціальній роботі; найкращим середовищем для виховання і розвитку дитини є сім'я.**

Вищесказане набуває ще більшої значущості, коли йдеться про надання соціальних послуг дітям і сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах. У цьому разі надзавданням оцінки є **визначення ресурсів громади, потенціалу найближчого оточення дитини для створення чи відновлення її можливостей зростати у сімейному середовищі.**

У 2007 р. у рамках проекту ЄС «Розвиток інтегрованих соціальних служб для вразливих сімей і дітей», що реалізовувався Представництвом благодійної організації «Кожній дитині» в Україні у Київській області, було підготовлено і надруковано методичний посібник «Оцінка потреб дитини та її сім'ї». Це стало першою спробою розкрити теоретичні підходи до здійснення оцінки, її етапи, методи та ін.

Даний навчальний посібник — «Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики» — результат глибшого теоретичного осмислення і апробації оцінки потреб в сучасних умовах розвитку соціальної роботи в Україні.

За представленим виданням можна оволодіти інформацією щодо теорій, що покладені в основі оцінки, особливостей її здійснення в сучасних умовах соціальної роботи в Україні. Зокрема у даному посібнику розкриваються: концепція визначення потреб дитини та здатності батьків їх задовольняти; питання партнерства і взаємодія з дітьми та дорослими під час проведення оцінки; алгоритм та процедура здійснення оцінки потреб дитини та документування цього процесу.

У другій частині посібника подано форми експрес-оцінки, початкової оцінки та форми комплексної оцінки потреб дитини відповідно до віку, а також перелік базових та спеціальних індикаторів, які допоможуть соціальному працівнику визначити сильні сторони та потреби дитини, здатність батьків нею опікуватись, а також додатковий інструментарій проведення оцінки.

Цінністю посібника є представлення досвіду проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї, на його сторінках подаються практичні рекомендації щодо методів, прийомів взаємодії з дітьми і дорослими, подолання труднощів впровадження даної технології.

Над матеріалами посібника працював авторський колектив у складі: **І. Д. Зверєва** (1.1; 1.2; 1.3, 3.3); **В. О. Кузьмінський** (3.4; 5.1; 5.2; 5.3); **З. П. Кияниця** (1.3; 3.1; 3.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; додатки) **Ж. В. Петрочко** (1.1; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 3.3; 4.1; 4.2; 5.2; 5.3; додатки).

Висловлюємо щиру подяку всім, хто сприяв авторам у зборі інформації, її обробці та оформленні: Валентині Шкуро, Ігорю Носачу, Василю Дибайло, Оксані Швед, Оксані Вороніній, Олені Жучиній.

Ми високо цінуємо внесок у впровадження даної методики Марії Ростальної — менеджера тренінгових програм та Лариси Стриги — менеджера проектів Представництва «Кожній дитині» в Україні, Олени Андрухович, Олени Єсипенко, Нелі Басенко — позаштатних тренерів Представництва, які першими оволоділи методикою оцінки, апробували її на практиці та доклали багато зусиль для підготовки соціальних працівників до здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї.

Глибока подяка соціальним працівникам центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Київської області, силами яких було зроблено перші кроки впровадження оцінки потреб дитини та її сім'ї у практику соціальної роботи, а особливо: Тетяні Щеглюк, спеціалісту Сквирського ЦСССДМ; Оксані Ковтун, головному спеціалісту Таращанського РЦСССДМ; Жанні Бортовській, начальнику відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ; Тетяні Франчук, провідному спеціалісту Києво-Святошинського РЦСССДМ; Златі Чорній, провідному спеціалісту Білоцерківського МЦСССДМ; Еллі Смаль, провідному спеціалісту Переяслав-Хмельницького РЦСССДМ, методисту відділу освіти Броварського міськвиконкому Олені Нечай; а також директору Луганського обласного ЦСССДМ Єременко Ірині Володимирівні.

Особлива подяка керівникам та працівникам соціальної сфери Київської області та м. Бровари: Андріюшу Сергію Петровичу, Боровко Наталії Михайлівні, Виноградовій Ларисі Миколаївні, Кваші Любові Анатоліївні, Ярич Людмилі Петрівні, які першими спробували застосувати дану методику як підґрунтя для міжвідомчої взаємодії в процесі захисту дитини, діагностики її потреб, надання підтримки дитині та сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах.

На всіх етапах впровадження методики оцінки потреб ми відчували зацікавленість і дієву підтримку керівників державних органів та установ, що опікуються проблемами дітей та сімей, зокрема Толстоухової Світлани Валентинівни, заступника Міністра України у справах сім'ї, молоді та спорту; Лук'янової На-

талії Леонідівни, директора Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді; Вовка Володимира Семеновича, першого заступника директора Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді; Дубініної Ірини Миколаївни, заступника директора Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді.

Сподіваємося, що пропоновані матеріали допоможуть працівникам соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, соціальним педагогам, психологам, іншим фахівцям соціальної сфери підвищити рівень власної професійної компетентності, знайти відповіді на запитання на стежці науково-практичного і творчого пошуку.

Авторський колектив

Теоретико- концептуальні засади оцінки потреб дитини та її сім'ї

Модуль

I

Теоретичні основи оцінки потреб дитини та її сім'ї

План

- 1.1. Оцінка потреб дитини в контексті загальних закономірностей розвитку особистості
- 1.2. Оцінювання як процес та базова технологія соціальної роботи
- 1.3. Мета та умови проведення оцінки потреб клієнта

Ключові слова

Особистість, розвиток особистості, теорії особистості, закономірності розвитку особистості, прив'язаність, відновлення, вікова періодизація, оцінка сильних сторін, оцінювання, оцінка потреб, оцінка впливу, оцінка результату, економічна оцінка, методи оцінки, принципи оцінки, умови якісного проведення оцінки потреб.

1.1.

Оцінка потреб дитини в контексті загальних закономірностей розвитку особистості

Оцінка потреб дитини базується на цілому ряді теорій розвитку і формування особистості, її виховання і соціалізації. Насамперед, це теорії періодизації в розвитку особистості, відновлення, прив'язаності.

Існують різні підходи до визначення поняття «**особистість**».

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

Відомий філософ В. П. Тугарінов визначає наступні ознаки особистості: розумність, відповідальність, свободу, особисту гідність, індивідуальність. Вітчизняні педагоги і психологи розглядають риси особистості через призму особистісно-орієнтованого підходу (І. Д. Бех), а саме: співчуття, доброта, милосердя, чесність, альтруїзм тощо [3].

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

До загальних закономірностей розвитку людини належать: єдність біологічного і соціального; взаємозв'язок діалектичного і сенситивного; єдність безперервності й перервності; залежність розвитку від задоволення потреб; його обумовленість специфікою соціального середовища, в тому числі зоною найближчого розвитку; активність в діяльній сфері.

Чільне місце у теоретичній базі здійснення оцінки потреб дитини і її сім'ї посідає **теорія прив'язаностей**. Дж. Боулбі (J. Bowlby) і його послідовники (М. Ainsworth, J. Cassidy, P. Crittenden, K. Durkin, V. Fahlberg та ін.) довели важливість для повноцінного розвитку дитини, формування її ідентичності встановлення прив'язаностей між дитиною і батьками чи особами, котрі їх замінюють, забезпечення зв'язку, стабільних і тривалих стосунків дитини і дорослих [4; 5; 52; 55; 30; 61; 64].

Введене у науковий тезаурус поняття «**прив'язаність**» — багатогранне. Проблема, як формується і як функціонує прив'язаність, до кінця не розв'язана. Проте, як відзначила Вера Фалберг (Fahlberg), прив'язаність і втрата знаходяться в центрі усієї роботи щодо захисту прав дітей.

Прив'язаність існує і у світі тварин, вона створює можливість для фізичного виживання і безпеки виду. Проте у середовищі людей вона забезпечує не лише задоволення базових потреб. Основою соціалізації, розвитку людини є міжособистісні стосунки, саме вони пов'язують її з іншими людьми і тим самим дозволяють формувати ідентичність особистості. Прив'язаність робить нас людьми — синами чи доньками, батьками чи матерями, братами чи сестрами.

i

У загальній формі прив'язаність можна визначити як «тривалий близький зв'язок між двома людьми, що не залежить від їх місцезнаходження і є джерелом емоційної близькості» (Фалберг). **Прив'язаність** — це прагнення до близькості з іншою людиною і збереження цієї близькості. Глибокі емоційні зв'язки із значущими людьми є основою життєвих сил для кожної людини. Але для дітей — це життєва необхідність у буквальному значенні цього слова, бо дає можливість розвивати базову довіру до світу і позитивну самооцінку.

Дітям просто необхідно відчувати і переживати прив'язаність. Від неї залежить їх почуття безпеки, власної гідності, емпатії, сприйняття світу, розвиток совісті, логічного мислення, здатності контролювати власні емоції тощо. Дитина, у якій сформована прив'язаність, нормально розвивається, вчиться розрізняти власні почуття і почуття інших, мислить логічно, розвиває соціальні зв'язки, довіряє оточуючим, стає впевненою у собі, менше заздрить, проявляє любов і ніжність до інших. Натомість, порушення прив'язаності може негативно впливати не лише на соціальні контакти дитини, у т.ч. здатність розуміти почуття інших, але й на емоційний, соціальний, фізичний, розумовий розвиток дитини загалом. Дитині, у якій не сформувалися прив'язаності, будуть притаманні:

- страх, породжений невпевненістю у собі, комплекс неповноцінності, наслідком якого є агресія;
- несправедливі звинувачення, приниження;
- нервові напруження, стреси;
- самотність;
- тотальна неуспішність.

У своїй теорії Дж. Боулбі розвинув теорію К. Лоренца (K. Lorenz) про імпрінтинг людини і виявив значущість для психічного розвитку дитини встановлення тривалих теплих емоційних взаємовідносин з матір'ю. Результати спостережень і клінічні дані показали, що відсутність чи розірвання таких стосунків спричиняють у дитини серйозний стрес. Таким чином, Боулбі вперше довів зв'язок між прив'язаністю, адаптацією і виживанням дитини.

Потрібно підкреслити, що різні вчені довели негативне значення для подальшого розвитку дитини як довготривалого, так і короткотривалого розлучення з матір'ю (J. Bowlby, A. Freud, V. Fahlberg, M. Ruttler та ін.) [4; 5; 65; 64; 77]. Проте, М. Раттлер вказував, що розлучення з матір'ю, хоча і є фактором великого ризику, повністю не виключає перспективи соціально-особистісного розвитку. При адекватній заміні матері іншою значущою людиною, але за умов обов'язкового влаштування дитини у сімейне середовище, наслідки можуть бути згладжені [31; 77].

Отож, середовищем, у якому формується прив'язаність, є сім'я, поза сім'єю встановити її дуже складно. Дослідження вчених довели, що на формування прив'язаностей впливають не

лише задоволення матір'ю базових, але й вищих потреб дитини. Тобто, найважливішим для формування прив'язаності є здатність дорослого сприймати будь-які сигнали дитини і реагувати на них. Саме тому дитина прив'язується до тих, хто швидко і позитивно реагує на її активність й ініціативу, вступає у спілкування, що відповідає настрою дитини. Сприяють розвитку прив'язаності ніжність дорослого, доброзичливість, підтримка та підбадьорювання дитини тощо.

При втраті об'єкту прив'язаності (сім'ї як сфери її формування) у дитини виникає розірвання чи порушення прив'язаності. Відповідно до класифікації М. Ейнсворт існують такі **типи порушення прив'язаності** [31; 52]:

- **негативна** (невротична) прив'язаність — дитина постійно шукає уваги батьків, навіть і негативної, провокуючи покарання, намагаючись дратувати батьків;
- **амбівалентна** — дитина постійно демонструє двояке ставлення до близького дорослого: то пеститься до нього, то грубить, уникає. При цьому такі перепади у спілкуванні є частими, компроміси у стосунках відсутні, а сама дитина не може пояснити свою поведінку і часто страждає від цього. Такий тип характерний для дітей, чиї батьки були непослідовні, істеричні, позбавляючи тим самим дитину можливості зрозуміти їх поведінку і пристосуватися до неї;
- **уникаюча** — дитина замкнена, понура, не допускає довірливих стосунків із дорослими і дітьми, хоча може любити тварин. Основний мотив такої поведінки — нікому не можна довіряти;
- **дезорганізована** — такі діти навчилися виживати, порушуючи усі правила і кордони людських стосунків: їм не потрібно, щоб їх любили, вони хочуть, щоб їх боялися. Такий тип прив'язаності характерний для дітей, котрі зазнавали жорстокого поводження і ніколи не мали досвіду прив'язаності.

i

Розрізняють **первинну** і **вторинну** прив'язаності. Первинна прив'язаність формується у дитини протягом першого року життя. Вона є базовою, оскільки закладає основу для подальшого розвитку дитини і самої прив'язаності. Первинна прив'язаність — стійка, вона здатна проявлятися у дорослих у

їх подальшому житті під час вибору партнера, у процесі самоприйняття і самооцінки, у ставленні до роботи, у подоланні труднощів міжособистісного спілкування тощо.

Вторинна прив'язаність формується на місці первинної, наприклад, після розлучення з матір'ю, проте нею часто називають стосунки, що встановлюються і розвиваються у дитини з вихователями, вчителями, друзями.

Теорія прив'язаності Дж. Боулбі знайшла продовження у дослідженнях П. Криттенден. Якщо Боулбі більшою мірою розглядав прив'язаність як ставлення до себе і людей, які задовольняють потребу в захищеності і безпеці, то Криттенден розуміла прив'язаність як стратегію поведінки спочатку з близькими, а потім з усіма оточуючими [30].

Ще Дж. Боулбі говорив про важливість вивчення поведінки прив'язаності дитини (поведінки, результатом якої є досягнення і збереження близькості із значущою людиною). Поведінка прив'язаності особливо яскраво проявляється у дитячому віці, але вона необхідна для виживання і здорового функціонування протягом усього життя. Прив'язаність передбачає прагнення знаходитися поруч з іншою людиною, просити її про допомогу тощо. З віком прояв таких почуттів може зменшуватися, але ймовірність їх загострення у стресових ситуаціях залишається.

Спостерігається чітка залежність між рівнем прив'язаності і здатністю будувати стосунки з людьми, виховувати власних дітей. Моделі поведінки батьків чи опікунів зміцнюють поведінку прив'язаності дитини. Натомість діти, батьки яких не приділяли їм належної уваги, виростають тривожними і невпевненими.

Негативне батьківське ставлення, неадекватна організація спілкування з дитиною, прояви авторитаризму, гіперопіки чи байдужості сприяють **порушенню задоволення потреб дитини**. Так, гіперопіка породжує нездатність дитини до самостійності, надмірна вимогливість — невпевненість у собі, емоційна холодність — підвищену тривожність, депресію і агресію.

Особливості впливу прив'язаностей на розвиток дітей різного віку досліджував Е. Фромм. Вчений довів, що з віком прив'язаність дитини до матері зменшується і після шести

років актуалізується прив'язаність до батька. Такий розвиток прив'язаностей і поступове їх об'єднання становлять основу духовного здоров'я особистості. Відхилення від цього шляху спричиняє різні порушення.

Отже, сила і якість прив'язаностей багато у чому залежать від поведінки батьків щодо дитини. У дітей, чиї потреби у любові та зв'язку з ближніми не задовольняються, уся внутрішня енергія йде на боротьбу з тривогою і пристосування до пошуку емоційного тепла в умовах його «жорсткого дефіциту». Саме тому механізмами сталого розвитку сім'ї, її життєдіяльності є зміцнення чи встановлення прив'язаностей до значимого дорослого та гарантування якості міжособистісних стосунків дитини і батьків.

Таким чином, проблема **формування та збереження прив'язаностей дитини** з урахуванням особливостей її вікового розвитку є на сьогодні пріоритетною у сфері захисту прав підростаючого покоління. Зокрема, прив'язаність як потреба дитини знайшла своє відображення у Декларації прав дитини, а базовий міжнародний документ — Конвенція ООН про права дитини — закріпив право дитини задовольняти потребу у прив'язаності у сприятливих для цього умовах (у сімейному середовищі; під супроводом фахівців; здійснення профілактичної роботи з метою формування навичок усвідомленого батьківства тощо).



Соціальні працівники, які здійснюють **оцінку потреб дитини і її сім'ї**, мають розуміти закономірності розвитку дитини, виявляти ознаки порушення її прив'язаностей, усвідомлювати наслідки їх втрати для подальшого становлення особистості дитини.

Саме **раннє діагностування** слабких прив'язаностей чи їх відсутності, зосередження на емоційному розвитку дитини та здатності батьків оточити дитину емоційним теплом, пошук значущих для дитини людей, з якими збереглися прив'язаності тощо, може стати відправною точкою у соціальній роботі, спрямованій на зміну ситуації клієнта на краще, подолання складних життєвих обставин сім'ї. З іншого боку, залучення батьків/опікунів*, інших значущих для дитини людей до оцінки потреб дитини надає їм можливість самостійно вибудовувати стратегії забезпечення стабільного розвитку дитини у належних для цього умовах.

Це важливо

* Батьки/опікуни — в посібнику під опікунами розуміють осіб, які замінюють для дитини біологічних батьків, а саме: опікуни, піклувальники, батьки-вихователі, прийомні батьки.

Однією із ключових теорій, яка лежить в основі здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї, є **теорія відновлення** (B. Daniel, S.Wassell, R. Gilligan і E. Grotberg) [57; 58; 66; 67]. Базою цієї теорії є положення про те, що діти захищені не лише природою розвитку, але й діями дорослих і своїми власними діями, розвитком своїх сильних сторін, можливостями досягнення успіху і успішним досвідом (A. Masten, J. Coatsworth та ін.) [72]. Йдеться про здатність дитини до відновлення внутрішніх ресурсів після кризи, стресу тощо за допомогою самомотивації, підтримки найближчого оточення та середовища.

Потрібно визнати, що у практиці соціальної роботи нерідко недостатньо уваги приділяється сильним сторонам і досягненням дитини, її сім'ї чи соціальному оточенню. Надто часто професіонали уявляють допомогу лише у формі професійного втручання і надання послуг. Іноді приймаються поспішні професійні рішення без участі дитини, які не розв'язують проблему (або навіть погіршують), а, що найгірше, можуть викликати зниження інтересу до подолання складних життєвих обставин зі сторони членів найближчого оточення, які можуть почуватися непотрібними чи некваліфікованими.

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

Серед характеристик здатності до відновлення на індивідуальному рівні вирізняють:

- **безумовне прийняття** (ставлення до себе, що базується на відчутті власної гідності, усвідомленні особистісної цінності; передбачає любов у повному сенсі цього слова; володіння якостями оптимізму, сприйняття себе як унікальної неповторної особистості);
- **адекватна самооцінка**;
- **віра у себе та здатність долати труднощі** (впевненість у власних можливостях долати складні життєві обставини; вміння вирішувати життєві проблеми);
- **ініціатива** (можливість і прагнення діяти);

- **оптимізм** (життєрадісне світосприйняття, віра у краще майбутнє, успіх);
- **довіра** (впевненість у добросовісності, щирості інших і побудоване на цьому ставлення до інших);
- **прив'язаність** (просторово-часове почуття близькості, що створює міцний емоційний зв'язок, відчуття захищеності);
- **опанування соціальними ролями** (володіння соціальними ролями як ресурс позитивної самоідентифікації та власної гідності);
- **участь у прийнятті рішень та житті суспільства** (можливість ухвалювати рішення; здатність брати відповідальність за власні вчинки; розвиток саморегуляції, в т.ч. контролю власних емоцій та поведінки; бажання та вміння планувати);
- **здатність раціонального осмислення подій** (вміння проаналізувати те, що сталося; відсутність страху робити помилки, готовність вчитися на власних помилках, розглянувши всі їх причини та наслідки; навички розрізняти небезпеку);
- **ідентичність** (відчуття приналежності до певної групи: соціальної, культурної, релігійної, мовної тощо; уподібнення себе ідеалу, герою, еталону тощо);
- **відкритість до нових стосунків та комунікабельність** (бажання та вміння налагоджувати нові стосунки, конструктивно спілкуватися);
- **гумор** (беззлісно-висміююче ставлення до чогось; допомагає уникати негативних емоцій, встановлювати та підтримувати міжособистісні зв'язки) [66].

Факторами, що сприяють швидшому відновленню дитини (індивідуальний рівень), можна вважати:

- відсутність функціональних обмежень;
- «м'який/легкий» характер;
- жіноча стать у віці статевої зрілості і чоловіча у більш старшому віці;
- відсутність втрат, сформованість прив'язаностей у ранньому віці;
- відсутність посттравматичного синдрому внаслідок насильства.

До факторів, що допомагають батькам сприяти відновленню дитини (груповий рівень), належать:

- батьківська компетентність;
- позитивний досвід дитинства у батьків;
- високий соціальний статус;
- здоровий спосіб життя;
- гарні, теплі стосунки дитини, принаймні з одним із батьків, стійка прив'язаність;
- вміння створити для дитини розвиваюче середовище;
- доступ до ресурсів громади;
- широка мережа соціальних контактів сім'ї;
- здатність виявляти ознаки кризи/стресу на ранніх етапах та приймати кваліфіковану допомогу.

У теорії відновлення особлива увага приділяється необхідності створення **мережі підтримки дитини та її сім'ї в громаді** й водночас розвитку усвідомлення ними власної приналежності до цієї громади. Також відзначається, що добре побудована мережа підтримки може стати ефективним буфером для дитини у період складної життєвої ситуації, послаблення родинних зв'язків (хвороба батьків, тимчасова відсутність, втрата батьками роботи тощо) [66; 72].

Значною мірою сприяють відновленню дитини такі фактори суспільного рівня — середовища:

- наявність значущого дорослого за межами сім'ї (родичі, вчителі, керівники творчих об'єднань та ін.);
- участь у діяльності різних дитячих об'єднань, в т.ч. неформальних;
- наявність в громаді соціальних інституцій (центрів, служб, клубів тощо), що діють в інтересах дітей.

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

Більшість людей під удосконаленням особистості, у першу чергу, розуміють подолання недоліків, роботу зі слабкими сторо-

нами, й лише у другу, — використання власних сильних сторін. Однак саме у виявленні і розумінні своїх сильних сторін полягає головний потенціал особистості.

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

і

Сильна сторона особи, сім'ї — все те, що допомагає їй справитися із проблемами. Відповідно, оцінка сильних сторін допомагає зрозуміти, що саме члени сім'ї можуть зробити, щоб самотійно розв'язати проблему, подолати складну життєву обставину [47].

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

Прикладами сильних сторін можуть бути:

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



Це важливо

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

Сильні сторони мають виявлятися у прив'язці до факторів ризику. Потрібно підкреслити, якщо виявляти сильні сторони без такої прив'язки, то ми отримаємо перелік якостей чи характеристик, які мало будуть сприяти безпеці дитини, подоланню складних життєвих обставин. Наприклад, сильними сторонами сім'ї, які дозволяють мінімізувати ризик насильства над дитиною, можуть бути:

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

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

Соціальний працівник має аналізувати сильні сторони сім'ї протягом усього процесу оцінки. Повнота такого аналізу вимагає узагальнення даних і отримання відповідей на такі запитання:



Це важливо

- Що в сім'ї виходить добре, чим вони питаються, що саме дозволяє їм відчувати задоволення, впевненість?
- Чи мала сім'я досвід подолання аналогічних життєвих ситуацій?
- Які мотиви панують у сім'ї; що хочуть батьки для себе і своїх дітей?
- Чи має сім'я мотивацію до зміни, розвитку?
- Що допоможе зміцнити сильні сторони сім'ї?
- Чи відповідають пріоритети і очікування сім'ї намірам і завданням соціального працівника?
- Чи існує зв'язок між цінностями сім'ї і суспільства?

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

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

і

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

Існують різні вікові періодизації, їх історичні корені дуже глибокі (відомі періодизації Арістотеля, Я.-А. Коменського, Ж.-Ж. Русо). Зокрема, Я.-А. Коменський першим довів необхідність чіткого і суворого врахування вікових особливостей дітей під час їх навчання і виховання, обґрунтувавши значення у цьому процесі принципу природовідповідності.

Серед сучасних найбільш значущими є періодизації Л. С. Виготського, Д. Б. Ельконіна, В. В. Давидова, А. В. Петровського, Е. Ерік-

сона [1;28]. Так, у періодизації Л. С. Виготського і Д. Б. Ельконіна здійснена спроба визначити періоди розвитку людини на основі таких суттєвих особливостей, як: соціальна ситуація розвитку, провідна діяльність, домінуюче вікове новоутворення.

Л. С. Виготський виділяє два рівня розвитку дитини:

- рівень актуального розвитку, що відображає особливості її психічних функцій, що склалися на даний час;
- зона найближчого розвитку, що відображає можливість значно більших досягнень дитини в умовах взаємодії з дорослими.

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

В основі періодизації психічного розвитку дитини Л. С. Виготського лежить поняття «**провідна діяльність**», що характеризується трьома ознаками:

1. Діяльність має бути смислоутворюючою для дитини.
2. У контексті цієї діяльності виникають базові стосунки з дорослими та однолітками.
3. У результаті засвоєння провідної діяльності в дитини формуються вікові новоутворення (коло здібностей).

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

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

і

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

Для кризових періодів характерні такі особливості:

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

Під час стабільних періодів дитина повільно і непомітно накопичує кількісні зміни, під час кризових — якісні. Динаміка розвитку має наступні етапи:

- виникнення неповторних взаємних стосунків дитини з оточуючою дійсністю — соціальної ситуації розвитку;
- формування новоутворень;
- зміна стосунків, свідомості;
- зміна соціальної ситуації розвитку.

Таким чином, вікова періодизація Л. С. Виготського має такий вигляд:



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

Вагомим є внесок у розвиток уявлень про періодизацію вікового розвитку **В. В. Давидова**. Кваліфікаційною ознакою періодизації вченого є **тип провідної діяльності**:

- від народження до 3 років — предметно-маніпуляційна;
- від 3 до 6 — ігрова;
- від 6 до 10 — навчальна;
- від 10 до 15 — суспільно корисна;
- від 15 до 18 — професійно зорієнтована.

У 1984р. **А. В. Петровським** була запропонована психологічна концепція розвитку особистості і вікової періодизації, що розглядала залежність процесу розвитку людини від єдності безперервності і перервності. Ця загальна закономірність обумовлює цілісність процесу розвитку особистості, що полягає в інтеграції особистості у різні соціальні групи, і дозволяє виокремити два **типи закономірності вікового розвитку людини**.

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

Другий тип закономірностей розвитку особистості. Особистісний розвиток обумовлюється зовнішнім включенням індивіда у той чи інший інститут соціалізації чи об'єктивними змінами всередині самого інституту. Наприклад, школа як соціальний інститут є обов'язковою (законодавчо закріпленою) «сходінкою» соціалізації людини [20].

У сучасній науці прийнята **періодизація дитячого віку**, основою якої є стадії психічного і фізичного розвитку й умови, в яких відбувається виховання та становлення особистості:

- немовлячий вік — до 1 року;
- переддошкільний період — 1–3 роки;
- дошкільний вік — 3–6 років:
 - молодший — 3–4 роки;
 - середній — 4–5 років;
 - старший — 5–6 років;
- молодший шкільний вік — 6–10 років;
- середній шкільний вік — 10–15 років;
- старший шкільний вік — 15–18 років

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

Особистість, розвиваючись, проходить низку послідовних стадій, на кожній з яких вона здобуває певну **якість**, що фіксується в структурі особистості і зберігається у наступні періоди життя. Усім віковим стадіям притаманні кризи, це ніби моменти вибору між прогресом чи регресом. У кожній особистісній рисі, що проявляється у певний віковий період, закладено глибоке ставлення до світу і самого себе. При цьому це ставлення може бути як позитивним, так і негативним. У такій ситуації здійснюється вибір: довіра чи недовіра, ініціативність чи пасивність, компетентність чи неповноцінність тощо. Коли вибір зроблено, і та чи інша особистісна якість закріплена, протилежна їй не зникає безслідно, а може проявлятися значно пізніше, зокрема у складних життєвих обставинах.

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

Загальне бачення Е. Еріксоном повного життєвого циклу представлено у Таблиці 1 нижче.

Стадії (роки)	Радіус значущих стосунків	Основний вибір чи кризова суперечність періоду	Позитивні новоутворення віку	Деструктивні новоутворення віку
Немовлячий період (0-1)	Мати	Довіра і надія — безнадійність	Базисна довіра до інших, надія	Уникнення спілкування і діяльності
Раннє дитинство (2-3)	Батьки	Самостійність — залежність, сором і сумнів	Воля	Нав'язливість (імпульсивність чи погоджуваність з усім)
Вік гри (3-5)	Сім'я	Особиста ініціатива — почуття провини і страху покарання	Цілеспрямованість	Загальмованість
Молодший шкільний вік (6-11)	Сусіди, школа	Старанність — недбалість	Компетентність, умлість	Інертність
Підлітковий вік (11-18)	Групи однолітків	Ідентичність — відсутність чи змішаність ідентичності	Вірність	Сором'язливість, негативізм
Юність (18-25)	Друзі, сексуальні партнери, суперники, співробітники	Інтимність — ізоляція	Любов	Схильність виключати когось, у тому числі й себе, з кола інтимних стосунків
Дорослість (25-60)	Праця і дім	Продуктивність — застій, зосередженість лише на собі	Турбота, милосердя	Покинутість, самотність
Старість (після 60)	Людство — «мій рід»	Цілісність, універсальність — відчай, відраза	Мудрість	Ненавість

Таблиця 1. Повний життєвий цикл за Е. Еріксоном



Це важливо

Зміст запитань оцінки насамперед має враховувати:

- провідну діяльність дитини певного віку;
- особливості вікової кризи та характер її перебігу;
- вчасність вікових новоутворень, їх стійкість;
- специфіку розвитку безпосередньо-емоційного та інтимно-особистісного спілкування дитини, її предметно-маніпуляційної, навчальної діяльності, професійно зорієнтованих дій тощо;
- нюанси ситуації соціального розвитку дитини та характеристики зони її найближчого оточення;
- радіус та якість значущих стосунків дитини.

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

Представимо окремі **показники вікового розвитку** дітей різних вікових груп.

Від народження до 1 року

- У віці від 2 до 12 місяців у дитини інтенсивно розвивається потреба у нових враженнях: вона зосереджує увагу на новому, намагається взяти у руки незнайомі речі тощо.
- Джерелом постійних приємних і неприємних емоцій дитини є батьки. Дитина спілкується з батьками, коли у відповідь на їхні звернення до неї посміхається.
- Ближче до 6 місяців дитина починає розрізняти «Я» (нога, рука) і «не Я» (іграшка).
- Шестимісячна дитина здатна за відсутності поряд матері самостійно займатися протягом 40 хв., виявляючи при цьому позитивне самопочуття.

Від народження до 1 року

- Дитина у 4-6 місяців автоматично вбирає в себе всі емоційні реакції матері, не «перетворюючи» їх. У присутності незнайомих людей вона поводить себе стримано й обережно.
- Дитина у 7-9 місяців відгукується на власне ім'я.
- У 7-9 місяців настрій дитини опосередковано пов'язаний із настроєм матері. Вона може заплакати, якщо чужий наближається до неї або намагається взяти на руки.
- У віці від 2 до 12 місяців у дитини інтенсивно розвивається потреба у нових враженнях: вона зосереджує увагу на новому, намагається взяти у руки незнайомі речі тощо.
- Дитина з 7 місяців починає наслідувати дії дорослих (робить «ладусі», «до побачення», киванням голови показує «так» чи «ні» тощо).
- У 10-12 місяців емоції швидко змінюються, проте переживання надзвичайно глибокі і щирі. З 12 місяців дитина прагне схвалення свого успіху близькою людиною. Сильне почуття прив'язаності дитини може формуватися до декількох членів сім'ї.
- Дитина 11 місяців радіє приходу інших дітей.

1-3 роки

- У віці 1 рік 4 місяці — 1 рік 6 місяців дитина уважно вдивляється у дзеркало, ідентифікує зображення із собою.
- У 1 рік 10 місяців — 2 роки дитина описує власні дії: «Я сідаю», «моя іграшка».
- У 2 роки — 2 роки 6 місяців дитина знає частини свого тіла і називає їх.
- У 1 рік 6 місяців — 2 роки у дитини з'являється інтерес до інших дітей, прагнення наблизитися до них, гратися з ними. Дитина засвоює елементарні норми спілкування та усвідомлює перші заборони дорослого.

- З 2 років 6 місяців дитина розуміє значення займенників («я», «моє», «твое»); у неї формується елементарна самооцінка. У колі однолітків, братів та сестер вона проявляє власну позицію.
- Дворічні діти починають усвідомлювати свої якості і свій настрій, а також емоційний стан інших. З 2,5 років вони відтворюють настрій дорослих.
- На другому році життя дитина починає відстоювати своє право на самостійність: одягається самостійно і їсть акуратно. Дитина віком 2-2,5 років може самостійно тримати чашку, зачерпувати ложкою їжу із тарілки, знімати шкарпетки, куртку, штанці, просовувати руки в рукава, чистити зуби. З 2 років 6 місяців дитина може заціпнути гудзики, зав'язати шнурівки із незначною допомогою дорослого.
- У 2,5 роки дитина грається поряд з однолітками, але не разом з ними. Поступово з'являється спільна гра, але вона нетривала.
- Ближче до 3 років дитина знає, чим подобається, а чим не подобається іншим людям; усвідомлює, що може поводитися не так, як від неї чекають. Дитина починає усвідомлювати, що інші люди можуть думати і поводитися не так, як вона.
- Щоб у дитини розвивався позитивний «Я-образ», вона має відчувати безумовну любов до себе.
- Стабільність настрою дитини обумовлена стабільним позитивним ставленням до неї оточуючих. Водночас малюкові потрібна реакція дорослого на виявлені ним емоції.
- Трирічний малюк вже має свій характер; він здатен відчувати провину і сором. Дитина намагається поводитися так, щоб уникнути незадоволення значущих дорослих.
- Дитина 2-3 років життя здатна уникати небезпеки, лише базуючись на попередньому досвіді, тому проявляє у поведінці необачність.

- Сильне почуття прив'язаності дитини може формуватися до декількох членів сім'ї.

3-6 років

- Більшість дітей 3-4-річного віку розрізняють назви кольорів, рахують до 10, їм подобається поєднувати форми, розглядати книжки. У цьому віці діти мають знати свої імена, прізвища, вік, стать, дату народження, домашню адресу.
- Значний вплив на психічний розвиток дитини має гра як провідна діяльність у дошкільному віці. Діти у 3-4 роки, як правило, граються наодинці; вони вже можуть запам'ятовувати фрагменти, прості правила ігор. З 4-5 років у гру, в т.ч. й рольову, залучаються інші діти. З 5 років у дітей починають розвиватися організаторські вміння і навички.
- Потреба в спілкуванні (взаємодії з однолітками, дорослими, спільні ігри, спільна праця) визначає становлення особистості дитини дошкільного віку. З 4 років дитина може використовувати у мовленні складні речення.
- Всім дітям необхідне відповідне і належне стимулювання. 4-5 років — вік «чомучок». Водночас розвиток допитливості, потреби в пізнанні у дітей цього віку безпосередньо залежить від поведінки батьків, їх реакції на запитання та інтереси дитини.
- Дошкільник має велике бажання включитися у доросле життя й активно брати у ньому участь. Діти дошкільного віку потребу у спілкуванні з дорослими, у суспільному житті задовольняють через гру. До 6 років вміння спілкуватися з іншими людьми має бути добре розвинене.
- У дошкільників зароджується інтерес до серйозних занять музикою, що може сприяти розвитку музичної обдарованості. Ліплення, конструювання, малювання найбільше сприяють прискоренню сенсорного розвитку дитини. З 5 років дитина може конструювати, створювати щось потрібне в побуті.

- У дітей цього віку можна очікувати короткотривалі приступи вередливої поведінки. Разом з тим, діти 4-5 років приймають зауваження, виправляють свої помилки. До 6 років самоконтроль у дитини має бути розвинений.
- У дошкільному віці дитина починає керуватися у своїй поведінці моральними нормами. У неї формуються моральні уявлення і оцінки. Діти у цьому віці демонструють соціально-позитивну поведінку: діляться, допомагають, заспокоюють інших.
- У дитини дошкільного віку формується потреба гордитися певними якостями, трудовими успіхами. Однак, у 5 років діти, як правило, переоцінюють власні можливості.
- Діти 3-5 років менше переживають через короткотривале розлучення з батьками, ніж у ранньому віці.

6-11 років

- Всім дітям цього віку для пізнавального розвитку необхідно належне стимулювання. Якщо значущі дорослі достатньо заохочують дитину, хвалять її за успіхи, то у неї формується мотив досягнення успіху, що дуже важливо для розвитку особистості.
- Від дитини віком 6-8 років можна очікувати короткотривалих приступів вередливої поведінки. Спроби стримувати емоції, бажання проявляють в 9-10 років.
- Діти молодшого шкільного віку безмежно довіряють дорослим, особливо вчителям, визнають їх авторитет, приймають судження. Натомість, постійні проблеми в сім'ї, наприклад, розлучення, провокують прояви у дитини почуття суму, гніву, тривоги; дитина починає погано вчитися, а у 10-13 років вона може втратити емоційний зв'язок з родиною.
- Діти у цьому віці демонструють соціально-позитивну поведінку: діляться, допомагають, заспокоюють інших.

Скарги дитини 6-7 років на інших пов'язані із бажанням сумлінно виконати завдання, турботою, щоб всі поводитися згідно з правилами.

- Успіх засвоєння дитиною молодшого шкільного віку моральних норм і правил поведінки залежить від того, як до них ставляться батьки. Коли діти стають свідками жорстокого ставлення, їм важко контролювати свої власні емоції й поведінку.
- Для молодших школярів загалом характерний життєрадісний і бадьорий настрій.
- У дітей 6-11 років формується самоповага до себе, з'являються самооцінки різних типів: адекватні, завищені і занижені. З віком розвивається самокритичність.
- У 10-11 років великого значення для дитини набувають ровесники. Ігри, позитивна взаємодія з іншими сприяють формуванню у дитини відповідальності і товариськості. Розвивається почуття симпатії.
- Дітям молодшого шкільного віку необхідно доручати більше справ виконувати самостійно і при цьому більше їм довіряти. Водночас дітям може бути потрібна допомога у догляді за особистою гігієною, певний контроль за цим [70].

11-15 років

- 11-15 років — підлітковий період, що є найскладнішим із усіх вікових періодів розвитку дитини.
- Дітей цього віку відрізняє підвищена пізнавальна і творча активність, допитливість, інтерес до різних видів діяльності, перші мрії про майбутню професію. Особливо стараються встигати у навчанні дівчатка. Проте нерідко ставлення підлітка до того чи іншого предмету визначається ставленням до вчителя, який його викладає.

- Головними мотивами дитини в 11-15 років є самопізнання, самовираження, самоствердження, а відповідно потребами — бути самоцінним, визнаним, незалежним, стати предметом уваги інших.
- Діти цього віку вразливі до думок дорослих і особливо ровесників. У підлітковому віці група однолітків є найбільш значущою. Невміння чи неможливість досягти визнання у такій групі частіше всього стає чинником недисциплінованості, правопорушень.
- Для підлітка важливо мати друга, в т.ч. в школі. Підліток відчуває потребу поділитися своїми враженнями, розповісти про події свого життя. Близький друг іноді може допомогти дитині подолати навіть сімейні проблеми.
- Важливо, щоб в усіх випадках дітям надавали максимум самостійності, щоб дорослі підтримували будь-які прояви їхньої ініціативи, діловитості.
- Поведінка підлітків нерідко визначається їх настроєм, що може протягом невеликого проміжку часу змінюватися на протилежний. Діти цього віку переважно невпевнені. Іноді вони замикаються в собі або втікають із дому, реагуючи таким чином на поведінку батьків.
- Підліток більше домагається певних прав, ніж прагне взяти на себе обов'язки. Велике значення у цей період мають єдині вимоги до дитини як в сім'ї, так і в школі. Коли вимоги суперечливі, підлітки демонструють протести в різних формах, проявляють непокірність.
- 13-14 років — найактивніший період самовиховання волі. Вимоги свободи від контролю батьків сильніше помітні у дівчат.
- Підліток може акцентувати увагу на власних недоліках. Його бажаний образ «Я», як правило, складається з чеснот інших людей. Ідеал підлітків часто суперечливий.

- З 11-12 років дитина проявляє інтерес до осіб протилежної статі й стосунків з ними, проте їй буває важко зробити перший крок до інтимного спілкування.
- Підліток вимагає ставлення до себе, як до дорослого, однак не відповідає вимогам дорослості.
- В 11-15 років формуються соціальні установки, ставлення до інших людей, суспільства. Діти копіюють поведінку дорослих, які є значущими, авторитетними для них (одяг, зачіска, лексикон, спосіб відпочинку та ін.). У цьому віці відбувається переоцінка сімейних цінностей.
- У дітей цього віку добре розвинуті соціальні навички. Вони можуть пристосувати свої розмову і поведінку до різноманітних ситуацій.
- Діти дуже чутливі до своєї зовнішності і критики, особливо з боку однолітків. Водночас за гігієною дітей цього віку необхідно інколи спостерігати.
- Підлітки можуть готувати прості страви, відповідним чином реагувати на небезпечні ситуації.

15-18 років

- Дітям 15-18 років властива надмірна увага до власного тіла, дещо викривлені уявлення про норму стосовно його розміру, ваги, пропорцій тощо.
- У цьому віці відбувається відкриття «Я», власного світу думок, почуттів, переживань, які здаються самій дитині неповторними й оригінальними. Дитина психологічно готова до самовизначення.
- Це період ранньої юності, коли людина перетворюється на суб'єкт власного розвитку. Внутрішня позиція дитини цього віку — спрямованість на майбутнє, вибір професії. У порівнянні з підлітками у дітей віком 15-18 років підвищується інтерес до навчання, особливо до предметів, що будуть потрібні у майбутньому.

15-18 років

На професійне самовизначення дитини/молодої людини впливають: інформованість про професії, їх соціальний престиж, особисті нахили і здібності, а також позиція близьких значущих людей, насамперед батьків.

- У 15-18 років свідомо і цілеспрямовано формуються сила волі, витримка, наполегливість, самоконтроль, осмисленість, критичність. У цей період підвищується емоційна сприйнятливості і здатність до співпереживання.
- Настрій стає значно стійкішим та більш усвідомленим, проте докладені зусилля все ж залежать від нього. Дівчатка мають більшу схильність до депресій порівняно з хлопчиками.
- Це пора першої закоханості, що має великий емоційний вплив на дитину. Розрив стосунків може бути дуже стресовим. Юнацькі мрії про кохання насамперед відображають потреби в емоційному теплі, душевній близькості. Для дівчат потреба в ніжності, розумінні сильніша, ніж бажання фізіологічної близькості.
- Юнацькі оцінки нерідко категоричні й прямолінійні, з демонстративним запереченням моральних аксіом.
- Хлопцям та дівчатам притаманне оптимістичне самопочуття, підвищений життєвий тонус. Водночас дівчатка частіше мають занижену самооцінку, вони менш упевнені в собі, частіше чекають невдач і не прагнуть високих досягнень.
- У 15-18 років (ранній юності) зменшується гострота міжособистісних конфліктів і прояв негативізму у стосунках з оточуючими людьми; поведінка стає більш стриманою. Проте у стосунках з дорослими певна дистанція зберігається.
- У 15-18 років актуалізується потреба в незалежності. Діти цього віку можуть готувати прості страви, адекватно реагувати на небезпечні ситуації [71].

Отже, представлені окремі показники розвитку дітей різних вікових груп надають можливість спеціалістам, котрі здійснюють оцінку потреб дитини та її сім'ї, розпізнавати особливості й закономірності віку клієнта, сильні сторони, а також відхилення у становленні особистості дитини.

Теоретичною основою оцінки потреб дитини та її сім'ї є також концептуальні ідеї щодо **динаміки (життєвих циклів) сім'ї** [48].

Динаміка сім'ї — це зміни її структури та функцій в залежності від етапів життєдіяльності. Сім'я — не статичне утворення, з часом вона змінюється. Розвиток сім'ї відображається у фазах її життєвого циклу. Зазвичай, дослідження життєвого циклу сім'ї (ЖЦС) починається з вивчення періоду створення сім'ї, так званого залицяння та шлюбу.

Е. Дюваль 1957 року першою опублікувала роботу з проблем розвитку сім'ї, де визначила 8 стадій її життєвого циклу (Duvall E., 1957) [62].

Протягом проходження сім'ї від стадії до стадії вона переживає закономірні кризи розвитку, що схожі на ті, які у своєму становленні випробовують організм, особистість та соціальні групи. На відміну від ситуативних, стреси, пов'язані з кризами розвитку, в літературі визначаються як «нормативні» (Burnham J. B., 1991) [53]. Саме в цих точках колишні способи досягнення цілей, що застосовувалися в сім'ї, вже не задовольняють нові потреби, що виникли у членів сім'ї. Дослідження ЖЦС показали, що в моменти нормативних стресів, сім'ї часто повертаються до ранніх моделей функціонування (механізм «регресії»), або залишаються у своєму розвитку, фіксуючись на певному етапі (механізм «фіксації»). Був зроблений висновок щодо необхідності уважного вивчення перехідних періодів від однієї стадії ЖЦС до іншої. Часто сімейні проблеми виявляються пов'язаними не з якимось зовнішнім стресогенним фактором, а з регресією та фіксацією на попередній стадії ЖЦС (Nichols M. P., 1984) [76].

Стадія 1

Подружні пари без дітей

Завдання стадії:

- сформувати шлюбні стосунки, що задовольняють обох членів подружжя;
- врегулювати питання, що стосуються вагітності та бажання стати батьками;
- увійти в коло родичів.



Перехідний період
Засвоєння подружжям
батьківських ролей

Стадія 2

Поява в сім'ї дітей

(вік дитини до 2,5 років)

Завдання стадії:

- адаптація до ситуації появи дитини;
- турбота про правильний розвиток немовляти;
- організація сімейного життя, що задовольняє як батьків, так і дітей.



Перехідний період
Прийняття факту появи в сім'ї
нової особистості

Стадія 3

Сім'я з дітьми-дошкільнятами

(вік старшої дитини — від 2,5 до 6 років)

Завдання стадії:

- адаптація до нових потреб та схильностей дітей з урахуванням необхідності сприяння їх розвитку;
- подолання труднощів, пов'язаних із втомою та відсутністю особистого простору.



Перехідний період
Влаштування і залучення дітей
до навчальних закладів

Стадія 4

Сім'ї з дітьми-молодшими школярами

(вік старших — від 6 до 10 років)

Завдання стадії:

- приєднання до сім'ї з дітьми шкільного віку;
- спонукання дітей до досягнення успіхів у навчанні.



Перехідний період
Прийняття факту вступу
дитини до підліткового
періоду

Вісім стадій життєвого циклу сім'ї (Е. Дюваль)

Стадія 5

Сім'ї з підлітками та молодими людьми

(старша дитина — від 13 до 20 років)

Завдання стадії:

- встановлення в сім'ї рівноваги між свободою та відповідальністю;
- створення у подружжя кола інтересів, не пов'язаних з батьківськими обов'язками, вирішення проблем кар'єри.



Перехідний період

Експериментування сім'ї
з незалежністю підлітка

Стадія 6

Відхід молодих людей із сім'ї

(від відходу першої дитини до моменту, коли наймолодший залишить сім'ю)

Завдання стадії:

- звільнення молодих людей від батьківської опіки;
- збереження духу підтримки як основи сім'ї.



Перехідний період

Відхід дітей із сім'ї та
необхідність членів подружжя
знову залишатися вдвох

Стадія 7

Середній вік батьків

(від «спустошеного гнізда»
до відходу на пенсію)

Завдання стадії:

- перебудова шлюбних стосунків;
- підтримка родинних зв'язків зі старшим та молодшим поколіннями.



Перехідний період

Прийняття факту відходу
на пенсію та старості

Стадія 8

Старіння членів сім'ї

(від відходу на пенсію до смерті
обох членів подружжя)

Завдання стадії:

- адаптація до відходу на пенсію;
- вирішення проблем втрати близької людини та самотнього життя;
- збереження сімейних зв'язків та адаптація до старості.





Особливого значення дослідники надають наступним перехідним періодам:

- 1-2 Засвоєння подружжям батьківських ролей.
- 2-3 Прийняття факту появи в сім'ї нової особистості.
- 3-4 Влаштування і залучення дітей до навчальних закладів.
- 4-5 Прийняття факту вступу дитини до підліткового періоду.
- 5-6 Експериментування сім'ї з незалежністю підлітка.
- 6-7 Відхід дітей із сім'ї та необхідність членів подружжя знову залишатися вдвох.
- 7-8 Прийняття факту відходу на пенсію та старості.

ЖЦС можна також описати, розглядаючи **сім'ю як систему із кількох поколінь**, що здійснюють взаємний вплив один на одного. У зв'язку із цим Е. Картер та М. Макголдрик виділили шість наступних стадій ЖЦС (Carter E., McGoldrick M., 1980) [54]:

Стадія 1. Рання дорослість за відсутності прив'язаностей

Основні задачі стадії: вибір професії та шлюбного партнера. Для їх вирішення необхідно пережити процес поступового відокремлення молодого людини від батьківської сім'ї з урахунок досягнення емоційної зрілості та розвитку власної ідентичності. Тривала залежність та надмірна прив'язаність до батьків змушує молодого людину обирати професію та шлюбного партнера, виходячи з батьківських очікувань. У випадку гострого емоційного розриву з сім'єю рішення часто приймаються з протиріч або випадково. Посилює ситуацію і надмірна прив'язаність батьків до дітей, що може заважати їхньому відокремленню (наприклад, коли діти стабілізують нещасливий шлюб). Частими також бувають випадки, коли батьки на момент відокремлення дітей зайняті проблемами хвороби чи смерті своїх власних батьків. У такому разі відокремлення дітей емоційно вражає із ще більшою силою, викликає протест.



Стадія 2. Здобуття нових родичів у результаті шлюбу

Вступивши до шлюбу, молоді люди приєднуються до двох складних батьківських систем. Тепер подружжя повинно не

тільки пристосуватися одне до одного, але також зрозуміти, які традиції батьківських сімей варто зберігати, а які потрібно започаткувати. Необхідно також переглянути свої стосунки з батьками, братами, сестрами та іншими родичами. Налагодження зв'язків з сім'єю члена подружжя — один з найбільш складних аспектів взаємного пристосування. Якщо члени подружжя розривають стосунки з батьківськими сім'ями, то вони стають дуже сприйнятливими одне до одного, втративши можливість відреагувати на напругу, що накопичилася в рідній сім'ї. Якщо один або обидва з членів подружжя надмірно прив'язані до батьківської родини, то це також створюватиме труднощі в їх стосунках, оскільки думки батьків можуть домінувати над їх власними; існує ймовірність того, що батьки будуть безпосередньо втручатися в життя молоді сім'ї.

Стадія 3. Сім'я з маленькими дітьми

Поява дітей, нових родичів також вносить напруження в сімейне життя. По-перше, народження дитини нерідко приводить до охолодження стосунків між членами подружжя: «виховання дітей залишає мало часу для себе». По-друге, виражена емоційна близькість дитини з матір'ю послаблює зв'язок між матір'ю та батьком. Втома, що постійно накопичується, та апатія заважають досягненню згоди як у стосунках між подружжям, так і в питаннях виховання. Допомога бабусь та дідусів, народження другої дитини частково сприяють зниженню напруги. Задачі на стадії виховання дитини полягають у стабілізації стосунків в молодій родині, координації протиріч у потребах кожного її члена та взаємній підтримці.

Стадія 4. Сім'я з дітьми-підлітками

Наявність підлітка в якості члена сім'ї спонукає його близьких відмовлятися від ряду сімейних традицій або переглядати їх. Сім'я стоїть перед необхідністю навчитися конструктивно вирішувати конфлікти між батьками та дітьми-підлітками (Duvall E., 1977) [63].

Успіх очікує сім'ю, якщо вона заохочуватиме незалежність підлітка, але заперечуватиме проти вседозволеності. Ступінь підготовленості підлітка до життя в більшості сімей визначається його здатністю уникнути пиятики, наркоманії, вене-





ричних захворювань, ранньої вагітності та інших поведінкових відхилень.

Існує безліч факторів, які заважають сім'ї розібратися у проблемах підлітка (невдалий шлюб батьків та їх спроби знайти кохану людину поза межами сім'ї, занадто велика зайнятість на роботі, необхідність доглядати за літніми чи хворими людьми та ін.). У всіх цих випадках підліток відчуває, що ним не цікавляться, йому не довіряють, його засуджують — у результаті він стає самотнім, депресивним та ворожим.

Стадія 5. Відхід дітей із сім'ї та подальше життя подружжя

Коли діти залишають батьківську сім'ю, змінюються її фізичні та емоційні особливості. Відмова від батьківських ролей іноді дає членам подружжя почуття вивільнення, здатність здійснити заповітні бажання та реалізувати свої приховані можливості. Однак в інших випадках це може зруйнувати сім'ю, призвести до відчуття батьками втрати та дезінтеграції.

Стадія 6. Сім'я в кінці життя

Занадто тісна прив'язаність між літніми членами подружжя вносить в їх стосунки надмірну напруженість. Це посилює проблеми старіння: адаптація до виходу на пенсію, звуження соціальних зв'язків, хвороби, смерть одного із членів подружжя. Старість та хвороби ставлять похилих людей в залежність від тих, хто за ними доглядає. Сім'я може надати підтримку літній самотній людині. Але нерідко її втручання в життя інших поколінь є дестабілізуючим фактором і навіть може зруйнувати сімейне життя.

Перехідні періоди функціонування сім'ї нерідко переживаються членами родини хворобливо, такі періоди можуть дестабілізувати життя родини в трьох поколіннях та бути причиною невиконання батьками основних функцій.

Таким чином, врахування загальних закономірностей розвитку людини, її сімейних та соціальних стосунків є ключовою умовою результативної оцінки потреб дитини і її сім'ї, що проводиться з метою пересвідчення, чи дитина розвивається і виховується у захищеному і сприятливому середовищі.

1.2.

Оцінювання як процес та базова технологія соціальної роботи

Сучасна соціальна робота перебуває на етапі активного розвитку теоретичних положень та аналізу й систематизації досягнень соціальної практики. Стрімкий розвиток соціальної роботи обумовлюється соціальним замовленням суспільства, спрямованим, насамперед, на формування засад нової соціальної політики щодо дітей, сімей, молоді. Створення сприятливого середовища розвитку дитини, зміцнення виховного потенціалу української родини, реалізація права дитини на виховання у сім'ї — саме це є пріоритетними напрямками державної політики та орієнтирами соціальної роботи. Одним із найважливіших напрямів у соціальній роботі є **оцінювання**.

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

Оцінювання базується на **принципах і цінностях** соціальної роботи, основними з яких є: доступність; добровільність; гуманність; конфіденційність; профілактична спрямованість; безоплатність; партнерство; системність; гарантований захист прав людини/дитини, сім'ї; пріоритетність інтересів клієнтів, врахування їхньої думки тощо.

Фундаментальність технології оцінювання пояснюється тим, що її складові теж є певними технологіями. Складовими оцінювання є різні види оцінки, які одночасно виступають як інструмент цього процесу, як сукупність форм, методів та прийомів, за допомогою яких визначаються потреби індивіда, групи, громади, суспільства, так і частина циклу оцінювання. Розрізняють такі **типи оцінки**: оцінку потреб, оцінку процесу, оцінку результатів (впливу), економічну оцінку.

i

i

Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» визначає **оцінку потреб** як процес збору, узагальнення та аналізу соціальними працівниками інформації щодо стану та життєвих обставин об'єкта соціальних послуг з метою визначення видів та обсягів послуг, їх впливу на процес подолання складних життєвих обставин. Залежно від категорії клієнтів, оцінка потреб яких здійснюється, вирізняють зокрема **оцінку потреб дитини та її сім'ї** (див. Тему 2).

Оцінка потреб проводиться з метою отримання вичерпної інформації для визначення оптимальної стратегії втручання та необхідних послуг дитині та сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах. Виділяють два рівні оцінки потреб: первинний рівень — початкова оцінка; вторинний рівень — комплексна оцінка.

Оцінка процесу — це дослідження адекватності складеного індивідуального плану роботи з клієнтом/плану соціального супроводу клієнта виявленим потребам дитини/сім'ї, з'ясування відповідності проведених заходів плану, відстеження послідовності їх виконання. Фактично оцінка процесу є моніторингом (систематичним переглядом) роботи соціальних працівників. Питаннями оцінки процесу, наприклад, можуть бути: чи було втручання/заходи прийнятним для клієнта, сім'ї тощо.

Оцінка результатів роботи (впливу) — це визначення наслідків втручання, впливу проведених заходів, наданих послуг на якість життя клієнта, його безпосередні здобутки (зміна рівня поінформованості, позицій, знань, умінь, поведінки клієнта; подолання складних життєвих обставин; успішність втручання тощо).

Економічна оцінка — це аналіз ефективності витрат з метою визначення доцільності розподілу і використання ресурсів на соціальну допомогу клієнту.

Процес оцінювання має циклічний характер, оскільки різні види оцінок взаємообумовлюють одна одну. Ігнорування або відсутність будь-якого виду оцінки порушує процес оцінювання (див. Рис. 1).

Оцінювання — процес, що є гнучким та чутливим до змін потреб клієнта, інновацій соціальної роботи, державної соціальної політики. Саме тому ключовою складовою оцінювання виступає **оцінка потреб клієнта**, яким, зокрема в діяльності ЦСССДМ, є діти та сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах. Особливості цього виду оцінки детально розкрито у Розділі 1.3.

Не менш важливою складовою оцінювання є **оцінка процесу**, що має супроводжувати усі заходи, передбачені індивідуальним планом роботи з клієнтом/планом соціального супроводу клієнта. Вона здійснюється за допомогою різних методів: вхідного і вихідного анкетування, інтерв'ю, відгуків учасників заходів, спостереження тощо.

Проведена робота потребує **оцінки результатів** (впливу), яка є ще однією важливою складовою оцінювання. Необхідно звернути увагу, що на цьому етапі здійснюється оцінка зміни стану дитини і сім'ї, її здобутків тощо. У разі отримання позитивних результатів проводиться закриття випадку. Якщо в ході роботи з клієнтом не було досягнуто позитивних результатів, необ-

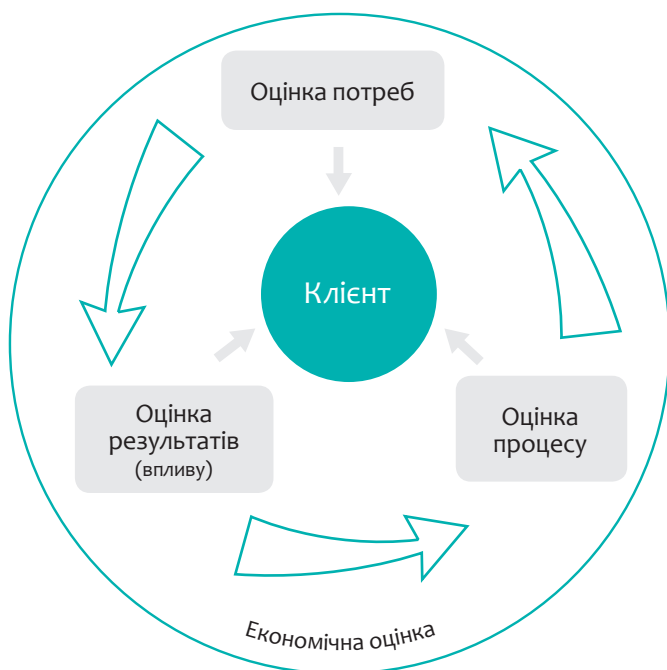


Рис. 1. Цикл оцінювання

хідно повернутися до аналізу сильних сторін клієнта на етапі комплексної оцінки його потреб чи планування роботи (див. Розділ 1.3).

Цикл оцінювання не буде повним без **економічної оцінки**, що передбачає визначення фінансових, матеріальних та інших ресурсних затрат у роботі, проведених соціальними працівниками.

Під час здійснення усіх видів оцінки (потреб, процесу, результатів/впливу) використовуються групи методів, які характеризуються як об'єктивні та кількісні, так і суб'єктивні та якісні. Як правило, всі методи мають корелювати між собою. За допомогою об'єктивних та кількісних методів, наприклад, можна оцінити розмір сімейного прибутку, врахувавши зарплату, соціальну допомогу та витрати на проживання. А за допомогою суб'єктивних та якісних визначають, наприклад, стан готовності клієнта до змін або покращення роботи соціального працівника після участі у тренінгу.

Методи збору інформації/даних можуть включати — опитування (інтерв'ю, анкетування), фокус-групи, бесіду/структуровані та цілеспрямовані дискусії, спостереження, тестування тощо [17, с. 55-70].

Опитування — вербальний метод збору інформації, що дозволяє встановити довірливі стосунки з клієнтом, якщо застосовується відповідно до вимог, тобто перелік запитань опитувальника має носити позитивний характер, включати відкриті та закриті запитання, запитання щодо уточнення, контролю, запитання загального і тематичного характеру тощо. Опитування за способом проведення поділяють на анкетування і інтерв'ю.

Анкетування — передбачає самозаповнення респондентом (носієм інформації) бланка опитувальника. Анкетування поділяють на індивідуальне, групове, поштове або проведене за допомогою засобів масової інформації.

Інтерв'ю — метод, у ході якого респондент відповідає на запитання інтерв'юера (людини, яка ставить запитання) в усній формі, а інтерв'юер фіксує відповіді. За способом проведення інтерв'ю може бути особистим (віч-на-віч), телефонним або

проведеним за допомогою електронних засобів інформації. Залежно від того, наскільки інтерв'юер може вільно змінювати послідовність запитань та їх формулювання, інтерв'ю поділяють на неформалізоване (можлива зміна запитань та їх послідовності) і формалізоване (перелік дослідницьких запитань є чітко визначеним). Розрізняють два види інтерв'ю: глибинні (інтерв'юер дає можливість респонденту вільно висловлюватися на визначену тему) та структуровані (як правило, використовуються тестові запитання).

Фокус-група (фокусоване групове інтерв'ю) — якісний метод збору інформації, який передбачає створення цільової групи, яка протягом певного часу за попередньо розробленим сценарієм обговорює окреслену проблему.

Бесіда/структурована та цілеспрямована дискусія з дітьми та їхніми сім'ями — це найбільш поширений якісний метод збору інформації. Цей метод може бути ефективним за умови належного професійного рівня соціального працівника, який проводить оцінювання. Крім того, дискусії суб'єктивні за своїм характером, і тому часто виявляються упередженими. Проте, такі форми спілкування з дорослими, дітьми та їхніми сім'ями є цінними для здійснення оцінювання. Відрізняється від фокус-групи відсутністю чітких обмежень за кількістю учасників, часом та методикою проведення.

Мозковий штурм — метод, що використовується для пошуку шляхів розв'язання проблеми (ситуації), а не для власне збору даних. Але спостерігаючи за висловлюваннями учасників, фіксуючи їхні пропозиції, дослідник може з'ясувати інформацію, яку проблематично отримати іншими методами.

Спостереження — метод збору первинної інформації, що базується на спрямованому, систематичному, безпосередньому візуальному і слуховому сприйманні (відстежуванні) і реєстрації значущих з точки зору мети та завдань дослідження процесів, явищ, ситуацій, фактів, що можуть бути перевірені і проконтрольовані. Особливістю спостереження є те, що воно дозволяє фіксувати події, поведінку людини в момент їх здійснення.

Неформалізоване спостереження — соціальний працівник (залучений фахівець) упродовж певного часу спостерігає за клі-

ентом, не контактуючи з ним. Результати спостереження занотовуються у довільній формі і є якісними показниками оцінки.

Структуроване (формалізоване) спостереження — спостерігач занотовує результати спостереження у чітко визначені (затверджені) форми. Інформація про клієнта може також подаватися у числовому вимірі, комп'ютерній обробці і бути проаналізованою за допомогою кількісних методів.

Включене спостереження — соціальний працівник (залучений фахівець) не лише вступає у контакт з тими людьми, діяльність яких спостерігає, а й бере безпосередню участь у подіях, що відбуваються. Здебільшого результати викладаються у описовому вигляді, тому цей вид спостереження належить до якісних методів збору даних.

Тестування — метод, який передбачає виконання стандартизованих завдань, що дозволяють виміряти деякі психофізичні та особистісні характеристики, а також знання, вміння, навички клієнта. Тестування відрізняється від опитування тим, що виявляє узагальнені уміння клієнта в різних сферах його життєдіяльності (навчальній, професійній, дозвіллевій тощо). Тестування спрямоване на те, щоб за результатами отриманих даних робити висновок щодо стану психіки людини, різноманіття її умінь, підготовленості до певної практичної діяльності, готовності до змін тощо.

Важливу інформацію несуть стандартизовані оціночні тести, які, зазвичай, проводяться психологами, психіатрами або медичним персоналом, наприклад, методика дослідження особистості «дім-дерево-людина» Дж. Бука; тест Люшера; тест «Неіснуюча тварина»; методика дослідження «Незакінчене речення»; методика виміру рівня тривожності Тейлора; методика діагностики показників та форм агресії А. Басса та А. Дарки; методика виявлення акцентуацій характеру К. Леонгарда; методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса тощо.



Таким чином, оцінювання виступає важливим компонентом стандартів надання соціальних послуг, які розвиваються в Україні. Його здійснення має бути систематичним і базуватися на комплексному та інтегрованому підходах.

1.3.

Мета та умови проведення оцінки потреб клієнта

Оцінка потреб клієнта як компонент процесу оцінювання проводиться з метою визначення необхідних видів соціальних послуг, соціальної допомоги, методів втручання, спрямованих на захист та забезпечення благополуччя дитини на зміну ситуації в сім'ї або поведінки її членів на краще. Тому оцінку потреб можна розглядати як:

- інструмент захисту дитини;
- інструмент для надання якісних послуг дитині та її сім'ї;
- складову і першооснову ведення випадку;
- процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо клієнта.

Зокрема, як інструмент захисту дитини оцінка потреб визначає:

- чи не потерпає дитина від насилля чи жорстокого поводження;
- чи забезпечені базові потреби дитини для розвитку;
- чи безпечним є для дитини її місце проживання тощо.

Як інструмент надання соціальних послуг оцінка потреб допомагає визначити:

- потреби дитини та здатність батьків їх задовольняти;
- складні життєві обставини, які сім'я не може подолати самотійно;
- межі втручання соціальних працівників;
- перелік необхідних послуг;
- коло спеціалістів для соціального супроводу сім'ї.

«Оцінка проводиться для того, щоб захистити інтереси дитини, гарантувати їй можливість зростати у сімейному середовищі, а батькам піклуватися про дитину, задовольняти її потреби».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Без проведення оцінки потреб соціальний працівник бачить лише ту картину, яку йому змальовує клієнт».

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

«Оцінка дає можливість «ніби під мікроскопом» побачити внутрішній світ дитини, її очима подивитися на оточуючих і в результаті прийняти правильне рішення в її найкращих інтересах. При цьому оцінка як ліки. Потрібно чітко розповісти клієнту, в який час і як необхідно їх приймати».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

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

«Оцінка потреб дитини та її сім'ї покликана допомогти соціальному працівникові працювати якісно. Унікальність методики в тому, що вона вирішує одразу кілька важливих завдань в діяльності соціального працівника:

1. Завдяки чіткому та логічному інструментарію, у тому числі формалізованим індикаторам, соціальний працівник, навіть не маючи відповідного досвіду, чітко знає те, що йому важливо з'ясувати. З оцінкою потреб йому більше не потрібно керуватися виключно інтуїцією.
2. Методика є важливим аргументом та механізмом захисту в процесі прийняття відповідних рішень та вжиття необхідних заходів. Маючи такий інструмент, соціальному працівникові набагато легше відстоювати свою позицію та пояснити логічність та необхідність запланованих чи вжитих дій.
3. Правильне застосування оцінки значно підвищує роль та авторитет соціального працівника в громаді, дає йому додаткові ресурси та повноваження. Адже саме соціальний працівник веде справу, що дає йому можливість виступати в ролі координатора в міжвідомчій групі, що залучена до ведення випадку».

Марія Ростальна,
менеджер тренінгових програм ПБО «Кожній дитині» в Україні

Підхід до надання соціальних послуг на основі з'ясування індивідуальних потреб клієнта вимагає від практиків соціальної роботи визначати унікальні характеристики потреб кожної окремої особи й розробляти індивідуальні, а не стереотипні, заходи у відповідь на ці потреби у межах узгодженої місцевої політики та наявних ресурсів.

Якісно проведена оцінка дає більш повну інформацію для визначення цілей і завдань щодо:

- зміни поведінки клієнтів;
- зміни у стосунках клієнта з соціальним оточенням;
- розробки стратегії процесу втручання;
- здійснення процесу втручання;
- аналізу результатів впливу.

Позитивне значення оцінки для розвитку системи надання соціальних послуг клієнтам очевидно, а саме:

- відбуваються певні (позитивні) зміни не тільки на рівні особистості, а й на рівні соціального середовища, громади. Зосередження уваги на ресурсах, що забезпечують гармонійний розвиток дитини та її сім'ї, сприяють розвитку наявних ресурсів, їх примноженню, збагаченню;
- клієнт усвідомлює і реалізує право вибору;
- підвищується самооцінка клієнта і його самоповага;
- якісно надані послуги, визначені на основі оцінки потреб клієнта, стають доброю рекламою, підвищують імідж організації, соціального працівника;
- поглиблюється взаємодія і партнерство соціальної служби і клієнта.

Оцінка передбачає повне дослідження стану здоров'я клієнта, його соціального статусу, психологічного стану, особливостей функціонування його потреб, а також взаємодію і залучення до роботи тих, хто зможе здійснити вплив на життя клієнта, та вивчення взаємодії **клієнт-оточення**.

Процес оцінки потреб дитини та її сім'ї сприяє:

«Детальному збору інформації про сім'ю та її оточення»;

Жанна Бортовська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

«Налагодженню міжвідомчої взаємодії; поглибленому вивченню незадоволених потреб дитини, сильних та слабких сторін сім'ї»;

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

«Якісній роботі соціального працівника з сім'єю; формуванню навичок усвідомленого батьківства»;

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

«Глибшому аналізу отриманої інформації; складанню детального плану роботи з клієнтом»;

Елла Смаль,
провідний спеціаліст Переяслав-Хмельницького РЦСССДМ

«Залученню до роботи з сім'єю фахівців відповідних структур та членів родини; поглибленому вивченню проблем сім'ї»;

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Реалізації індивідуального підходу до роботи з кожною дитиною; налагодженню стосунків між соціальним працівником і клієнтом; підвищенню виховного і педагогічного потенціалу сім'ї; професійному росту соціального працівника»;

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

«Подоланню складних життєвих обставин, у яких опинилися діти та їх сім'ї».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

Принципами оцінки потреб дитини та її сім'ї є:

- комплексність;
- недискримінація;
- верховенство інтересів дитини;
- повага до індивідуальності дитини та культурних особливостей її сім'ї;
- опора на сильні сторони дитини та її сім'ї;
- повага до поглядів та позиції дитини;
- забезпечення стабільності й наступності у догляді за дитиною та її вихованні;
- підвищення відповідальності батьків за реалізацію батьківських прав і виконання батьківських обов'язків;
- мінімальність втручання й активізація клієнта у подоланні складних життєвих обставин;
- розуміння людини та її потреб в контексті її соціальних зв'язків і життя в громаді;
- опора на факти, а не домисли;
- міжвідомче та мультидисциплінарне партнерство тощо.

Під час здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї рекомендується дотримуватися таких **цінностей**:

- першочергове завдання — безпека дитини;
- діти мають право на сім'ю, родину;

- сім'я — основне джерело турботи і захисту дітей;
- сім'я має право на захист власних культурних, расових, етнічних і релігійних традицій;
- неадекватне втручання може підірвати цілісність сім'ї і порушити її функціонування;
- сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах, можуть подолати життєві негаразди і змінитися на краще.

Змістом оцінки є детальний аналіз індивідуальних потреб клієнта, потенціалу його найближчого оточення, можливостей громади, суспільства змінити ситуацію на краще (див. Рис. 2, а також Тему 2).

Оцінка потреб буде неефективною, якщо:

- висновки робляться на основі недостатньої або дуже загальної інформації;
- процес оцінки намагаються прискорити.

На оцінку впливають суб'єктивні фактори:

- емоційний стан людини, котра проводить оцінку;
- помилкове сприйняття;
- висновки на основі власних суджень, а не фактів;
- упереджене налаштування фахівця до оцінки, до потреб клієнта через розбіжності в поглядах та неприйняття його культурних особливостей;

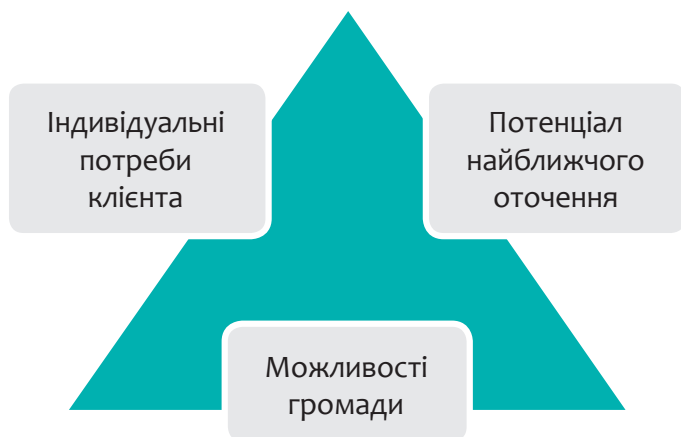


Рис 2. Зміст оцінки потреб клієнта

- персональна зацікавленість соціального працівника у ситуації;
- підтвердження його побоювань;
- упереджена інтерпретація подій минулого сім'ї, вибіркове використання аргументів, що підтверджують висновки соціального працівника, та ігнорування аргументів, що їх спростовують;
- несприятливі зовнішні обставини тощо.

Ефективність впровадження оцінки потреб дитини та її сім'ї залежить від:

«Індивідуального підходу до кожного члена сім'ї; бажання клієнта співпрацювати з соціальним працівником; залучення до роботи з сім'єю усіх ресурсів, в т.ч. й родичів»;

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

«Законодавчого закріплення механізму оцінки потреб клієнта; підготовки до проведення оцінки усіх фахівців соціальної сфери»;

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

«Тісної міжвідомчої взаємодії»;

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Позитивного настрою соціальних працівників; успішного навчання з питань оцінки; команди залучених спеціалістів»;

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

«Досвіду й професіоналізму соціального працівника і бажання батьків»;

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

«Введення у посадові обов'язки спеціалістів інших структурних підрозділів положення про проведення оцінки потреб клієнта; систематизації роботи соціального працівника, зосередження його уваги на клієнті, а не на здійсненні методичної, аналітичної роботи, веденні численної документації».

Жанна Бортовська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

Досвід апробації методики оцінки потреб дитини та її сім'ї показав, що успіх її впровадження багато в чому залежить від рівня підготовки фахівців. Говорячи про готовність фахівців до цієї діяльності, в першу чергу варто звернути увагу на їхню **вмотивованість та переконання**. Саме усвідомлення практиками та менеджерами на всіх рівнях ідеології та філософії оцінки потреб клієнта допоможе використовувати її як ефективний інструмент для об'єктивного прийняття рішень та індивідуального планування послуг для кожної конкретної сім'ї та дитини.

Таким чином, для якісного проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї має бути забезпечена ціла низка **відповідних умов**:

- нормативне регулювання здійснення оцінки потреб клієнта;
- адаптовані методики проведення оцінки;
- розроблений та затверджений алгоритм і процедура роботи з дитиною та її сім'єю загалом й оцінки їх потреб зокрема;
- налагоджена міжвідомча і мультидисциплінарна взаємодія;
- партнерство з дитиною та її батьками, активна участь клієнта у процесі оцінки його потреб;
- відпрацьований інструментарій оцінки (апробовані форми документування, використання додаткового інструментарію);
- достатній рівень підготовки соціальних працівників до здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї;
- наявність відповідних ресурсів (див. Рис. 3).



Рис. 3. Умови здійснення якісної оцінки потреб

Результати як оцінювання, так і оцінки можуть впливати на формування державної соціальної політики на різних рівнях, оскільки допомагають:

- **на рівні громади** — усвідомлювати потреби вразливих дітей та сімей з дітьми; активізувати громадян;
- **на місцевому** — розробляти місцеві (регіональні) програми соціального спрямування; формувати місцевий бюджет, розвивати спеціалізовані послуги у відповідності до виявлених потреб сімей з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах;
- **на національному рівні** — формувати державну соціальну політику, розробляти цільові національні програми з соціальної роботи з сім'ями з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах.

З метою поліпшення стану клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах, результати оцінки потреб мають інтерпретуватися та доводитися до відома представників органів місцевого самоврядування, місцевої виконавчої влади, державних закладів і неурядових організацій та аналізуватися ними і використовуватись для планування та розвитку послуг у відповідності до потреб дітей та сімей з дітьми.

Запитання і завдання для самоперевірки



1. Що таке особистість?
2. Назвіть загальні закономірності розвитку особистості.
3. Розкрийте сутність теорії прив'язаності.
4. Як впливає сформована прив'язаність на життєдіяльність дитини?
5. У якому середовищі прив'язаність формується найкращим чином?
6. Від чого залежить сила та якість прив'язаності дитини?
7. Охарактеризуйте теорію відновлення.
8. Від чого залежить здатність дитини до відновлення?
9. Назвіть фактори різних рівнів, які сприяють відновленню життєвих сил дитини.
10. Розкрийте сутність оцінки сильних сторін особистості.
11. Назвіть сучасні теорії періодизації розвитку особистості.
12. У чому полягають особливості періодизації розвитку особистості В.В. Давидова, Л.С. Виготського, Е. Еріксона?
13. Перерахуйте основні показники вікового розвитку дітей від народження до 1 року; віком 1-3 роки; 6-11 років; 11-15 років; 15-18 років.
14. У чому полягають концептуальні ідеї динаміки сім'ї?
15. Розкрийте стадії життєвого циклу сім'ї.
16. Дайте визначення терміну «оцінювання».
17. Назвіть складові циклу оцінювання.
18. Розкрийте зміст оцінки процесу, оцінки впливу, економічної оцінки.
19. Що таке оцінка потреб? Дайте визначення даного терміну з позиції чинного законодавства України.
20. Перерахуйте методи збору інформації, дайте їм коротку характеристику.
21. Охарактеризуйте оцінку потреб як інструмент захисту дитини.
22. У чому полягає значення оцінки потреб для розвитку надання соціальних послуг?
23. Назвіть принципи оцінки потреб дитини та її сім'ї.
24. Окресліть основні цінності здійснення оцінки потреб.
25. Обґрунтуйте умови якісного проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї.

Тема 2

Концепція визначення потреб дитини та її сім'ї

План

- 2.1. Модель оцінки потреб дитини та її сім'ї: характеристика та складові
- 2.2. Оцінка потреб для розвитку дитини
- 2.3. Оцінка батьківського потенціалу
- 2.4. Оцінка факторів сім'ї та середовища

Ключові слова

Модель оцінки, компоненти, показники, індикатори оцінки, освіта, здоров'я, емоційний розвиток, самоусвідомлення, соціальна презентація, сімейні та соціальні стосунки, самообслуговування, батьківський потенціал, емоційне тепло, елементарний догляд, гарантія безпеки, стимулювання, життєві орієнтири і обмеження, стабільність, середовище, доходи, зайнятість, громада.

2.1.

Модель оцінки потреб дитини та її сім'ї: характеристика та складові

Основу концепції **оцінки потреб дитини та її сім'ї**, яка опи-нилася в складних життєвих обставинах, становить Модель оцінки, розроблена на основі аналогічної моделі Департамен-ту охорони здоров'я Об'єднаного Королівства Великої Британії та Ірландії (див. Рис. 4).

Оцінка потреб дітей і сімей, які опинилися у складних життє-вих обставинах, має таку ж логічну структуру, як і оцінка по-треб будь-якої дитини (сім'ї). Отож, Модель оцінки як концеп-туальна матриця дає можливість зрозуміти, що відбувається з усіма дітьми, в яких би середовищах вони не виховувались.

Модель оцінки розроблялася з розумінням того, що увага фа-хівців сфери охорони дитинства має зосереджуватися на усві-домленні потреб дитини та сприятливих умов для її вихован-ня і розвитку.



Рис. 4. Модель оцінки

Модель базується на **трьох основних компонентах**:

- потреби для розвитку дитини;
- батьківський потенціал (здатність батьків піклуватися про дитину, виховувати і розвивати її, задовольняти потреби);
- фактори сім'ї та середовища.

Лише у разі повного врахування потреб дитини, високого батьківського потенціалу, сприятливого впливу сім'ї і умов довкілля, дитина захищена й забезпечена усім необхідним для повноцінного розвитку.

Компоненти — комплексні поняття, саме тому Модель оцінки представлено у формі рівностороннього трикутника, кожна грань якого (компонент) об'єднує низку показників.

Даючи загальну характеристику компонентів Моделі, насамперед, розглянемо **потреби дитини**. Проблема потреб привертала і продовжує привертати увагу багатьох дослідників у різних галузях суспільних наук. Однак, ніяк не можна стверджувати, що існує однозначне розуміння сутності і ролі потреб як людського феномена.

і

З позиції психології, потреба є комплексною психофізичною реакцією (яка включає в себе, безперечно, і свідомість) на відповідність між позитивно сприйнятим предметом і негативним відчуттям відсутності чогось.

З позиції філософії, потреба — це відображення суб'єктом діалектичної суперечності двох протилежностей: відсутність чого-небудь та ідеальне утворююче, що могло б цю відсутність заповнити [10].

Соціологія розглядає потребу як необхідність в чому-небудь для підтримки життєдіяльності організму, людської особистості, соціальної групи, суспільства в цілому, як внутрішній пробуджувач активності особистості. Потреба – стан нестатку, який стимулює діяльність, спрямовану на заповнення цього нестатку [40].

Потреби виступають як такі стани особистості, через які здійснюється регуляція поведінки, визначається напрям ду-

мок, почуттів і волі людини. Разом з тим, потреби формуються і задовольняються у конкретному середовищі, набираючи форму, зміст, обумовлюються цим середовищем. Отож, **«потреби — об'єктивний нестаток організму в певних умовах, який забезпечує його життя і розвиток»** [20].

На значення детального вивчення потреб дитини вказував ще видатний педагог К. Д. Ушинський. З цього приводу він писав: «Вихователь повинен прагнути пізнати людину, яка вона є в дійсності, зі своїми слабкостями і в усій її величї, з усіма дрібними потребами і всіма великими духовними вимогами. Вихователь повинен знати спонукальні причини найбільш бридких і найбільш високих дій, історію зародження злочинних і великих думок. Тільки тоді він буде в змозі черпати в самій природі людини засоби виховного впливу» [45, с. 368].

Особливу увагу приділяв потребам дитини В. О. Сухомлинський. Педагог розумів, що саме задоволення потреб лежить в основі будь-якої діяльності, бо вони — рушій людського життя [43, с. 442]. У свою чергу І. Д. Бех звертає увагу на те, що «коли не створити дитині адекватних форм реалізації її вікових потреб, то саме ці потреби не зникнуть, а шукатимуть інших форм реалізації, не виключаючи й асоціальних» [3, с.144].

Наше завдання полягає в тому, щоб перевести теоретичне розуміння проблеми потреб дітей у площину практики соціальної роботи.

Класифікацій потреб є багато, і в кожній з них мають місце нюанси, особливості, домінанти, що заслуговують на увагу. Наш інтерес представляють умови сприятливого середовища, в якому повною мірою захищаються і забезпечуються права та інтереси дитини. Тому відповідно до вищевикресленої Моделі, компонент **«Потреби для розвитку дитини»** визначено такими показниками: здоров'я, освіта, емоційний розвиток, самоусвідомлення, сімейні та соціальні стосунки, соціальна презентація, навички самообслуговування.

Кращому усвідомленню сутності та особливостей цих показників сприяє їх визначення як понять.



Здоров'я — стан організму, що характеризується відсутністю будь-яких змін, пов'язаних із захворюваннями.

Освіта — процес засвоєння людиною в умовах навчального закладу чи самоосвіти системи знань, вмінь, навичок, досвіду пізнавальної і практичної діяльності, ціннісних орієнтацій і відносин.

Емоційний розвиток — позитивні якісні зміни у відображенні психікою оточуючого світу, що проявляються у переживаннях, прив'язаностях, які відображають потреби організму і активізують чи гальмують діяльність людини; зовнішньо спостережувана діяльність (вчинки, дії індивіда).

Самоусвідомлення — усвідомлене ставлення людини до себе (своїх потреб і здібностей, потягів і мотивів, переживань і думок тощо), процес і результат свідомого вибору особистістю власної життєвої позиції.

Сімейні та соціальні стосунки — взаємостосунки, що складаються у сім'ї, суспільстві і визначають їх типовий емоційний стан, мікроклімат.

Соціальна презентація — здатність і потреба людини, що виражається у прагненні виразити саму себе, свої вміння, здібності, якості й отримати від оточуючих визнання.

Навички самообслуговування — система знань, умінь і навичок, що дозволяють людині самостійно підтримувати себе й особисті речі в стані, який відповідає прийнятим санітарно-гігієнічним і побутовим нормам.

i

Надзвичайно важливим компонентом для становлення особистості та здоров'я дитини є здатність батьків чи опікунів задовольняти потреби дитини, їх вміння пристосовуватися до зміни цих потреб з плином часу, одним словом — **батьківський потенціал**. Це поняття можна визначити як засоби, джерела, які є і можуть бути мобілізовані, приведені в дію, використані для досягнення цілі, розв'язання будь-яких завдань, здійснення плану тощо [28, с. 215].

Батьківський потенціал визначається рівнем **компетентності батьків**. Це сукупна здатність та готовність батьків до

виховання дитини, вмiле використання вiдповiдних знань i вмiнь, що базується на iндивiдуальному пiдходi до особистостi, яка розвивається. Виокремлюють **три складовi батькiвської компетентностi**: когнiтивну, емоцiйно-цiннiсну та поведiнкову [22]. У цьому контекстi особливо значущi стосунки мiж батьками i дiтьми у сiм'ї, що є базовими, системоутворюючими, об'єднуючими чинниками у процесi здiйснення виховного впливу.

Батькiвський потенцiал сiмей, якi опинилися у складних життєвих обставинах, значною мiрою визначається **стилями батькiвства**: асертивним (толерантним), орієнтованим на провину, пасивним, лiберальним, авторитарним.

Зокрема, батьки, яким є притаманним **авторитарний стиль батькiвства**, встановлюють суворi правила, вiддають накази i очiкують, що дiти коритимуться їм. Цiлком ймовiрно, що авторитарно вихованi дiти чинитимуть опiр батькам у пiдлiтковому вiцi. Як правило, таким дiтям складно приймати самостiйнi рiшення, долати дрiбнi перешкоди на шляху досягнення цiлей тощо.

Батьки, якi вiддають перевагу **пасивному або лiберальному стилю**, легко йдуть на поступ забаганкам дитини, рiдко критикують її поведiнку, вони не схильнi рiшуче вiдстоювати у сiм'ї власний авторитет й батькiвську позицiю. Вихованi такими батьками дiти виростають досить невпевненими у собi, нерiшучими, часто почуваються незахищеними через нерозвинене почуття обмежень.

Батьки, якi обирають **стиль, орієнтований на провину**, задля досягнення свого схильнi «грати» на почуттях та емоцiях дитини. Як результат такого виховання, дiти ростуть з острахом, зневірою у власнi сили та вiдчуттям невідповiдностi вимогам. Батьки, прихильники **асертивного стилю батькiвства**, проводять тонку межу мiж правилами i обмеженнями, вони легко йдуть на компромiс, володiють вмiннями слухати i чути дiтей. У дiтей, якi виховуються у таких родинах, добре розвинене почуття справедливостi, адекватна самооцiнка, високий рiвень соцiальної компетентностi.

Саме **батькiвський потенцiал** є основною умовою гармонiйного розвитку дитини. Дослiдження батькiвського по-



тенціалу дозволяє з'ясувати ступінь використання соціально-педагогічних можливостей сім'ї у вихованні дитини; демонструє, якою мірою виховний потенціал батьків використовується цілеспрямовано для розвитку особистості дитини.

Показниками компоненту «**Батьківський потенціал**» є: елементарний догляд, гарантія безпеки, емоційне тепло, стимулювання, життєві орієнтири і обмеження, стабільність.

Елементарний догляд — забезпечення базових потреб дитини у їжі, відпочинку, сні, одязі та ін.

Гарантія безпеки — стан захищеності життєво важливих інтересів людини, забезпечення відповідних способів задоволення і захисту потреб особистості, її прав.

Емоційне тепло — стан емоційного комфорту, при якому конструктивно реалізується ставлення індивіда до оточуючого; чуйність до переживання іншого, співчуття.

Стимулювання — заохочення до дій, активізація діяльності, вплив, що обумовлює динаміку розвитку людини.

Життєві орієнтири — ідеальні уявлення людини про цінності, цілі та завдання у процесі життєдіяльності; вид управління у процесі здійснення виховного впливу, встановлення певних кордонів, умов поведінки, діяльності, самовираження.

Стабільність — стійкість, постійність, незмінність настанов, пріоритетів, правил, цінностей тощо.

Стан дитини та інших членів сім'ї значною мірою залежить від системи взаємозв'язків, взаємозалежності умов, що визнають її специфіку. Такі особливості сім'ї, родини, безперечно, впливатимуть на успішний розвиток і виховання дитини, отож, предметом нашої уваги є такі **елементи системи сімейних факторів**:

- **соціально-культурний фактор** — мікроклімат, у якому формується підростаюча особистість; соціальні цінності сім'ї — те, що передається дитині; особиста і педагогічна культура її членів — те, що є прикладом

для дитини, ідеалом для наслідування; ставлення батьків до виховання дитини;

- **соціально-економічний** — майнові можливості сім'ї, її матеріальні ресурси, що можуть бути використані для розвитку і виховання дитини; зайнятість членів сім'ї на роботі, їх можливості займатися вихованням дитини;
- **технічно-гігієнічний** — місце проживання дитини (місто, село), умови проживання, особливості способу життя сім'ї (гігієнічна культура);
- **демографічний фактор** — структура і склад сім'ї (повна, неповна, багатодітна та ін.) [28, с. 259-260].

Догляд за дитиною та її виховання не відбуваються у вакуумі. Широкий спектр навколишніх умов можуть як сприяти, так і перешкоджати функціонуванню сім'ї та розвитку дитини. На всіх членів сім'ї впливає (позитивно чи негативно) **соціальне середовище** (довкілля): родинне оточення, сусіди, колеги по роботі та ін.

У площині соціальної роботи з дітьми та сім'ями з дітьми все більшої значущості набуває **громада** як важливий чинник соціального впливу на особистість, проміжна ланка між макросистемою суспільства в цілому і мікросистемою сімейної та особистісної підтримки.

У сучасній практиці соціальна робота з клієнтами переважно здійснюється у територіальній громаді (це жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр). **Параметри аналізу громад:** природноекономічні особливості території; соціокультурні традиції населення; гендерно-віковий склад населення; сукупність соціальних установ, громадських організацій та ін. Вивчення параметрів конкретної громади забезпечує диференційований та індивідуальний підхід до планування і надання соціальних послуг дітям та сім'ям з дітьми [6].

Показниками компоненту **«Фактори сім'ї та середовища»** є: історія сім'ї та її функціонування, родичі, житлово-побутові умови, зайнятість, доходи, соціальна інтеграція сім'ї, ресурси громади.



Історія сім'ї та її функціонування — хронологія та перебіг важливих подій у житті сім'ї; дії, спрямовані на виконання певних функцій (щодо сім'ї, то мова йде про економічну, репродуктивну, рекреаційну, соціалізуючу, господарську, терапевтичну функції).

Родичі — особи, пов'язані між собою кровним зв'язком, що визначає їх права і обов'язки один перед одним.

Житлово-побутові умови — стан та комфортність помешкання, у якому проживає людина, сім'я.

Зайнятість — діяльність людини, пов'язана із задоволенням особистих та суспільних потреб, які не суперечать законодавству та приносять їй певний заробіток.

Доходи — наявний рівень прибутку членів сім'ї.

Соціальна інтеграція — характеристика ступеню спільних цілей, інтересів різних соціальних груп, індивідів (єдність переконань, спільна діяльність, взаємне пристосування); входження у соціальну систему як повноправний і активний її елемент.

Ресурси громади — джерело й арсенал засобів та можливостей, до яких можна звертатися у разі необхідності для виконання якогось завдання або удосконалення дій; можуть бути внутрішніми і зовнішніми.

Отже, компоненти представленої Моделі оцінки потреб дитини та її сім'ї — грані трикутника (потреби для розвитку дитини, батьківський потенціал і фактори сім'ї та середовища) — містять показники, кожен з яких неодмінно потрібно враховувати, тобто жоден з них не можна ігнорувати, якщо соціальний працівник хоче якісно вплинути на ситуацію клієнта і змінити її на краще.

Яким же є загальний підхід до використання Моделі оцінки?

Оцінка потреб починається власне з вивчення потреб дитини у порядку, представленому на моделі зверху донизу: здоров'я, освіта, соціальна презентація, емоційний розвиток, самоусвідомлення, сімейні і соціальні стосунки, навички самообслуговування.

Важливо підкреслити, **кожна потреба дитини оцінюється в контексті усіх показників батьківського потенціалу** (здатності батьків піклуватися про дитину, задовольняти її потреби).

Наприклад, **оцінюючи здоров'я дитини**, соціальний працівник, проаналізувавши індикатори задоволення цієї потреби, визначені відповідно до віку і фізичного стану дитини, виявляє й уточнює сильні сторони батьків/опікунів чи наявні проблеми у виконанні батьківських функцій, спрямованих на забезпечення умов для збереження чи покращення здоров'я дитини (див. Розділ 2.2). Він з'ясовує, як впливає на задоволення потреби дитини щодо здоров'я елементарне піклування батьків; як вони гарантують їй безпеку; передають емоційне тепло, що є чинником емоційного здоров'я; чи стимулюють дитину до збереження здоров'я та формування здорового способу життя; які життєві орієнтири батьки формують у дітей щодо здоров'я і які обмеження, правила встановлено у сім'ї стосовно цього; чи стабільними є дії батьків під час догляду за дитиною, дотримання її режиму харчування, сну, купання, що є неодмінною умовою забезпечення її здоров'я (див. Рис. 5).

Після такої різнобічної оцінки потреби щодо здоров'я соціальний працівник переходить до оцінки **потреби дитини**



Рис. 5. Логіка оцінки потреби дитини та її сім'ї

в освіті, далі щодо емоційного розвитку й поведінки, тоді самоусвідомлення і т.д. Усі потреби оцінюються за єдиною схемою.

Наступним кроком після оцінки потреб дитини і відповідно здатності батьків їх задовольняти є **оцінка факторів сім'ї та середовища**. Вивчення цього компоненту моделі відбувається у такому порядку: історія сім'ї та її функціонування, родичі, житлово-побутові умови, зайнятість, доходи, соціальна інтеграція сім'ї, ресурси громади.

Завершивши оцінку всіх компонентів, соціальному працівникові необхідно уважно зрозуміти і проаналізувати комплексну взаємодію факторів в рамках трьох систем; подумати, яким чином з'ясовані факти за визначеними показниками-індикаторами впливають на розвиток дитини і батьківський потенціал.

Наприклад, батьки можуть не задовольняти повною мірою потреби дитини через власні проблеми, які загострюються через неготовність чи небажання найближчого оточення зрозуміти чи підтримати їх. При цьому варто враховувати, що взаємодія між різними факторами часто не є простою, і тому важливо, щоб:

- інформацію збирали і записували систематично з детальною точністю;
- до збору інформації залучалися фахівці різних галузей;
- інформацію перевіряли і обговорювали з батьками, і коли це можливо, з дитиною;
- розбіжності в точках зору про інформацію і її важливість чітко записувались;
- проводилася оцінка сильних і слабких сторін дитини і сім'ї.



Це важливо

Таким чином, соціальні працівники, які проводять оцінку потреб дитини та її сім'ї, мають розуміти логіку загального підходу до здійснення оцінки, усвідомлювати значення усіх компонентів Моделі оцінки та їх показників, а також володіти ґрунтовними знаннями, необхідними для їх аналізу. При цьому важливо дати відповідь на запитання, що ж потрібно аналізувати, коли ми оцінюємо потреби дитини; на що звертати увагу, коли говоримо про потенціал батьків щодо кожної потреби чи ресурси соціального середовища, у якому перебуває сім'я; а з іншого боку — на чому важливо зосередити увагу батьків, щоб їхня дитина гармонійно розвивалася, успішно соціалізувалася. Саме про це докладно йтиметься у наступному Розділі (див. 2.2).

2.2.

Оцінка потреб для розвитку дитини

У ході оцінки потреб дитини соціальні працівники/соціальні педагоги мають мати чітке уявлення, за допомогою яких індикаторів можна проаналізувати рівень задоволення тієї чи іншої потреби, а також, яких успішних результатів дитина може досягати стосовно кожного показника на певному етапі вікового розвитку, щоб повною мірою проявити свій особистісний потенціал, успішно соціалізуватися.

Детально проаналізуємо кожен показник компонента **«Потреби для розвитку дитини»**.

Здоров'я



Дитина для повноцінного розвитку має потреби щодо:

- належного догляду за здоров'ям, коли вона хворіє;
- фізичних навантажень, що не шкодять здоров'ю;
- адекватного і калорійного харчування, дієти;
- достатнього і спокійного сну;
- порад й інформації з питань, які стосуються здоров'я, включаючи сексуальну освіту; про шкідливість паління, вживання алкоголю, наркотиків тощо (особливо для старших дітей).

Індикаторами стану здоров'я дитини насамперед є:

- відповідність її ваги і зросту визначеним нормам розвитку людини певного віку;
- проведені щеплення, їх своєчасність;
- наявність/відсутність хвороб, захворювань, встановлених діагнозів (в т.ч. хронічних);
- загальне самопочуття дитини тощо.

За інформацією про здоров'я дитини соціальний працівник може звернутися до медсестри загальноосвітнього закладу, де навчається дитина, дільничого чи сімейного лікаря, батьків, родичів та інших дорослих, які знайомі з дитиною, та самої дитини. Оцінка здоров'я дитини здійснюється на основі бесід з дитиною, представниками її найближчого оточення чи фахівцями;





вивчення медичної документації, аналізу даних лабораторних, клінічних та інших обстежень.

Освіта

Оцінка потреби дитини в освіті передбачає вивчення всіх аспектів її когнітивного розвитку. У ракурсі цього показника досліджується рівень інтелектуального розвитку дитини, розвиток інтересу до навчання, досвід досягнення позитивних результатів (успіху) у навчанні та виконання інтелектуальних завдань тощо.

Для дитини важливими є: можливості для отримання необхідної інформації; гри і взаємодії з іншими дітьми; доступ до книжок; розвиток когнітивних навичок та інтересів.

Здійснюючи оцінку потреби дитини в освіті, соціальний працівник з'ясовує інформацію про:

- успіхи дитини у засвоєнні навчальної програми загалом та конкретних навчальних предметів зокрема, відповідність навчальних досягнень можливостям дитини;
- ставлення дитини до навчання;
- можливі труднощі у навчанні та спілкуванні у класі, з однолітками;
- стан відвідування дитиною школи (як регулярно вона це робить, якщо ні, то чому).

Характеристика освіти дитини передбачає також аналіз наступного:

- як вона проводить вільний час поза навчанням, які її інтереси, захоплення та хобі (читає книги, грає на музичному інструменті, плете, малює, сидить за комп'ютером, віддає перевагу спортивним заняттям тощо);
- чи бере дитини участь у різних позанавчальних заходах, що проходяться у школі і поза нею;
- чи відвідує позашкільні навчальні заклади, секції, гуртки тощо.

Емоційний розвиток



Оцінюючи емоційний розвиток дитини, необхідно вивчити позитивні якісні зміни у відображенні її психікою оточуючого світу, що проявляється у переживаннях, прив'язаностях. Даний показник розкриває особливості емоційного стану дитини: її страхи, побоювання та проблеми.

Соціальному працівникові необхідно вивчити типові та особливі емоційні реакції дитини у стресових ситуаціях, адекватність емоцій дитини відповідно до віку за певних обставин, ступінь її самоконтролю тощо. При цьому, чим молодша дитина, тим складніше проаналізувати її емоційний розвиток.



Отож, важливо оцінити:

- як емоції впливають на стосунки дитини з іншими людьми; рівень її довіри іншим;
- чи, взаємодіючи з оточуючими, дитина намагається привернути до себе увагу;
- чи її поведінка не дратівлива, вередлива, нетерпляча, зухвала, груба тощо;
- якими є особливості емоційних реакцій дитини у стресових ситуаціях;
- чи існують у дитини труднощі у спілкуванні з іншими дітьми, як багато вона має друзів;
- що непокоїть, тривожить дитину, або чого вона боїться (конкретних речей, ситуацій, відкритого/закритого простору, самотності);
- який апетит, сон у дитини;
- яким є рівень її тривожності і самоконтролю, прив'язаності і самостійності;
- чи вміє адаптуватися до змін.

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

Важливо підкреслити, що передумовою розуміння виникнення та розвитку різних психічних розладів є **вивчення історії життя дитини** [24, с. 20].



До обстеження емоційного стану дитини насамперед залучається психолог, а також, за потребою, психіатр, психотерапевт.

Самоусвідомлення

Тісний зв'язок з емоційним розвитком має рівень самоусвідомлення дитини: потреби в усвідомленні себе як окремої і цінної особистості, приналежності й прийнятті з боку сім'ї, однолітків і громади. Для гармонійного розвитку дитини важливим є усвідомлення нею власного образу, самоповага, правильна гендерна та сексуальна орієнтація тощо.

Індикатори даного показника:

- чи може дитина назвати своє прізвище, ім'я, по батькові; адресу, стать;
- якою є її самооцінка (завищена, адекватна, занижена);
- чи усвідомлює свою приналежність до сім'ї і чи сприймає сім'ю як значуще найближче оточення;
- чи усвідомлює дитина свою культурну приналежність і чи відповідно дотримується культурних традицій;
- чи не впливає на самоусвідомлення дитини її національність, статус тощо.



Сімейні та соціальні стосунки

Неабияке значення для повноцінного зростання мають сімейні та соціальні стосунки. Адже саме у системі міжособистісних взаємодій у сімейному середовищі формуються духовні якості особистості: доброта, чуйність, відповідальність, альтруїзм, чи навпаки, — бездуховність.

Саме тому важливе значення для розвитку дитини має:

- потреба у стабільних і люблячих стосунках з батьками/опікунами, братами/сестрами;
- можливість розвивати співчуття, ставлячи себе на місце іншого;
- дружба з однолітками та іншими значущими особами, а також реакція сім'ї на ці стосунки.

Отже, оцінюючи сімейні та соціальні стосунки дитини, потрібно проаналізувати:

- які цінності панують у середовищі, де виховується дитина;
- чи є поза сім'єю дорослі або однолітки, яким дитина довіряє (друзі, вихователі, вчителі, далекі родичі тощо);
- чи не була дитина об'єктом насильства у сім'ї;
- з ким товаришує дитина і чи товаришує з молодшими за себе тощо.

Соціальна презентація

Потреба дитини у соціальній презентації проявляється у прагненні виразити саму себе, свої вміння, здібності, якості й отримати від оточуючих відповідне визнання. При цьому особливої ваги набуває для дитини можливість отримати поради від батьків/опікунів щодо презентації в різних ситуаціях і за різних обставин.

Основні запитання, відповіді на які дозволять визначити рівень соціальної презентації дитини, такі:

- чим вона вирізняється серед інших членів соціуму;
- яке враження дитина справляє (її зовнішній вигляд);
- чи вміє дитина коректно поводитися, дотримуючись моральних норм, у громадських місцях;
- який авторитет та міжособистісний статус дитини у дитячому та дорослому колективах;
- чи вміє дитина ввічливо звернутися, у разі потреби, до незнайомої особи з проханням, чітко сформулювати свою позицію і висловити її;
- чи знає, як і коли себе презентувати;
- чи часто презентує себе тощо.

Соціальна презентація пов'язана із усвідомленням, як зовнішній вигляд та поведінка сприймаються оточуючими. Діти вчаться отримувати зворотний зв'язок (повідомлення, сигнал) щодо того, яке враження вони справляють. Водночас діти не прагнуть будь-якою ціною пристосовуватися до думок інших; їм важливо відчувати, що вони можуть розраховувати на





консультацію дорослих, але не повинні обов'язково прийняти отриману інформацію.

Дівчатам та хлопцям цінно зрозуміти, що їхній зовнішній вигляд і манера поведінки залежать від обставин. При цьому вони потребують порад, настанов батьків, інших значущих осіб.

Навички самообслуговування

У контексті цього показника досліджується **рівень розвитку самостійності дитини**; її знань, вмінь і навичок, необхідних для збільшення незалежності від дорослих. Навички соціального обслуговування сприяють розвитку навичок самостійного життя, прагнення самотужки розв'язувати соціально-побутові проблеми; уміння одягатися, їсти тощо.

Це комплекс дій, що дозволяють дитині самостійно підтримувати себе й особисті речі в стані, який відповідає прийнятим санітарно-гігієнічним і соціально-побутовим нормам.

Індикатори оцінки:

- чи має дитина навички особистої гігієни та догляду за собою;
- чи може сама вдягатися, митися, прати;
- чи турбується про зовнішній вигляд;
- чи доглядає за особистими речами;
- чи вміє користуватися столовими приборами та побутовими електроприладами, готувати їжу;
- чи вміє безпечно переходити через дорогу тощо.

Дітей потрібно заохочувати піклуватися про себе, формувати навички самообслуговування з раннього віку. Такі дії розвиватимуть вміння, що є дуже важливими у подальшому самостійному житті.



Оцінку рекомендовано проводити мультидисциплінарною командою, до складу якої можуть входити: соціальний працівник, соціальний педагог/психолог загальноосвітнього закладу, де навчається дитина, керівник творчого колективу, який відвідує дитина та ін.

2.3.

Оцінка батьківського потенціалу

Шанси дітей досягнути оптимальних результатів розвитку значною мірою залежатимуть від **батьківського потенціалу** (здатності батьків належним чином реагувати на їхні потреби на усіх стадіях життя). Соціальні працівники мають знати, що може перешкоджати батькам виконувати свої обов'язки, і якими є наслідки цього для дітей різного віку.

Потрібно зазначити, що діти будуть менш вразливими, якщо проблеми батьків:

- несерйозні і недовготривалі;
- не пов'язані з насильством у сім'ї, конфліктами і безладом;
- не призводять до розвалу сім'ї.

Характеристика **батьківського потенціалу** визначається рівнем компетентності батьків і обумовлюються її трьома складовими: когнітивною, емоційно-ціннісною та поведінковою.

Елементарний догляд

Враховуючи зазначене, аналізуючи такий показник, як **елементарний догляд**, соціальному працівникові потрібно з'ясувати:

- як батьки задовольняють потреби дитини в їжі, одязі, відпочинку, грі; гігієнічні потреби;
- наскільки вони можуть та готові любити та піклуватися про дитину у разі її поганого здоров'я, інвалідності, важких захворювань, проблем у навчанні, емоційному, поведінковому та особистісному розвитку тощо.

Гарантія безпеки

Цей показник визначає спроможність батьків створити безпечне середовище для дитини.





У ході його оцінки важливо простежити:

- чи можуть (вміють) батьки створити безпечне середовище для дитини; гарантувати їй адекватний захист від завдання шкоди;
- чи здатні розпізнавати ризики і небезпеки як вдома, так і за його межами;
- чи є у колі їх друзів алко-, наркозалежні, інші особи з небезпечною для оточуючих поведінкою;
- чи захоплення батьків, спосіб проведення дозвілля не загрожують життю чи здоров'ю дитини.

Емоційне тепло

Виховний потенціал батьків значною мірою залежить від їх здатності передавати дитині емоційне тепло. Дорослі мають гарантувати дитині задоволення її потреби в теплих стосунках із значущими дорослими, які делікатно і чутливо реагують на запити, емоційний стан юної особистості. Для цього батькам необхідно демонструвати, що вони люблять і цінують дитину, схвалюють її поведінку і заохочують до соціально позитивних дій.

Тому, аналізуючи даний показник, соціальному працівникові варто проаналізувати:

- як батьки характеризують дитину й взаємостосунки у власній сім'ї;
- чи пригортають, обіймають, заспокоюють дитину;
- чи виявляють почуття любові, турботи;
- чи використовують у розмові з дитиною пестливі слова;
- як часто виявляють знаки уваги;
- чи святкують день народження дитини, дарують їй подарунки;
- чи є прояв емоційного тепла батьками традиційним.



Стимулювання

Становлення особистості, що розвивається, відбувається швидше і успішніше за умов його стимулювання. Стимулювання дитини — це допомога їй у розвитку шляхом впливу на формування навичок спілкування, інтересу до ігрової, на-

вчальної, трудової діяльності; розширення соціальних можливостей; взаємодії з дитиною, реагування на її мовлення, запитання; активної участі в іграх дитини тощо.

Індикаторами цього показника є:

- чи батьки стимулюють успішне навчання дитини і як саме це роблять;
- чи завжди вислуховують дитину і відповідають на її запитання;
- чи стимулюють дитину раннього та дошкільного віку під час гри;
- чи здатні батьки створити умови, щоб дитина прагнула досягти успіху у власній діяльності, адекватно оцінювала його;
- чи батьки сприяють, щоб дитина додала посильні для неї труднощі тощо.

Життєві орієнтири та обмеження

Цей показник окреслює, яким чином батьки допомагають дітям у розвитку умінь та навичок управління власними емоціями і поведінкою: демонструють і моделюють позитивну поведінку, взаємодію з іншими людьми; здійснюють контроль за власними емоціями, визначають певні кордони у поведінці; формують у дитини здатність протидіяти негативному впливові. При цьому особливо цінним для дитини є створення батьками можливостей їй самій регулювати власні емоції та поведінку. Батьки зобов'язані надавати дитині життєві орієнтири для формування й утвердження моральних цінностей, розвитку совісті; зміцнювати її прагнення і навички піклування про інших, дисципліни і гнучкої поведінки.

Враховуючи зазначене, соціальний працівник має проаналізувати:

- які методи, стиль виховання використовує сім'я, і чи відповідають вони віку, потребам, характеру дитини (з огляду на історію її життя);
- якою батьки уявляють модель позитивної поведінки дитини, що, на їх думку, не можна робити;
- яким чином батьки прививають дитині вміння дотримуватися моральних чи суспільних норм.





Важливо вивчити методи управління поведінкою дитини (жорстокі, демократичні, ліберальні); існування (чи відсутність) правил (традицій) в житті сім'ї, послідовність вимог до дитини тощо.

Стабільність

Важливими умовами середовища, сприятливого для дитини є:

- збереження стабільного сімейного середовища, у якому панують порозуміння, взаємоповага, любов;
- гарантія безпечних зв'язків, надання послідовного емоційного тепла протягом тривалого періоду часу і реагування схожим чином на схожу поведінку;
- довготривалість зв'язків дитини із значущими для неї членами сім'ї та іншими дорослими.

У процесі оцінки цього показника важливо оцінити ступінь стабільності емоцій, установок та моделей поведінки батьків, адже саме психолого-педагогічні умови дозволяють будувати позитивні відносини, забезпечують розвиток дитини.

Отож, потрібно з'ясувати:

- чи має сім'я стабільні правила, традиції;
- чи є передбачуваною поведінка батьків;
- чи однаковими є вимоги обох батьків до дитини;
- чи дотримується сім'я режиму дня;
- хто, як правило, знаходиться поруч з дитиною (хто її доглядає).



Це важливо

Під час здійснення оцінки компонента «**Батьківський потенціал**» соціальний працівник має звертати увагу, як виконує свої обов'язки по догляду і вихованню дитини не лише мати, але й батько. В сім'ях, де один із батьків не живе з сім'єю, варто визначати, який вплив він має, і наскільки важливим для дитини є підтримання зв'язків з цією людиною. У випадку, коли у сім'ї проявляється жорстоке поводження з дитиною, потрібно визначити, хто з батьків – агресор, а хто – потенційний захисник. Варто проаналізувати, хто з батьків в цілому має більший потенціал щодо виховання і розвитку дитини.

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

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

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

Нарешті, батьківський потенціал не є статичним явищем, він може змінюватися відповідно до нових обставин, а також змін потреб дитини [64]. Тому для оцінки важливі питання прогресу, позитивних змін та факторів їх закріплення.



2.4.

Оцінка факторів сім'ї та середовища

Роль родичів може стати значним джерелом підтримки і на-
впаки, — родичі не завжди можуть/хочуть підтримати сім'ю,
дитину. Щоб детально простежити вплив **факторів сім'ї та се-
редовища** на потреби дитини і на здатність батьків реагувати
на них, необхідно проаналізувати цілу низку індикаторів. Зо-
крема, важливо, щоб здатність батьків піклуватися про свою
дитину бралася до уваги в контексті структури сім'ї, особли-
вості її життєдіяльності.

Історія сім'ї та її функціонування

Індикаторами оцінки історії сім'ї та її функціонування є:

- значні зміни в складі сім'ї;
- досвід дитинства батьків;
- хронологія важливих подій в житті і їхнє значення для членів сім'ї;
- характер функціонування сім'ї, включаючи стосунки між братами/сестрами та їхній вплив на дитину;
- сильні й слабкі сторони батьків;
- стосунки між розлученими батьками.

У ході дослідження цього показника з'ясовується:

- якою є життєва історія матері, батька;
- чи переживали батьки насильство;
- як члени сім'ї переживали смерть когось із рідних тощо.



Це важливо

Соціальному працівникові при аналізі цього фактору допоможе складання разом з батьками **генограми сім'ї**, яка є формою запису сімейного родоводу. У ній доступно фіксується інформація про усіх членів родини протягом, принаймні, трьох поколінь. Генограма графічно зображує взаємостосунки членів сім'ї, наявність пережитих втрат у зв'язку зі смертю родичів і дозволяє проаналізувати, як це впливає на розвиток дитини, сім'ї [42].

Соціальні працівники, які проводять оцінку, мають знати, що історія сім'ї і кожного її члена зокрема може відчутно впливати на дитину і батьків. Опис **сімейних історій і досвіду** допомагає

зрозуміти, що в даний момент відбувається з сім'єю. Здатність дорослого доглядати і дбати про дитину може бути безпосередньо пов'язаною з його дитячим досвідом сімейного життя. Розуміння того, як сім'я функціонує зазвичай, і як поведуть себе члени сім'ї в стресових ситуаціях, сприяє у визначенні тих факторів, які допомагатимуть і заважатимуть батькам виконувати свої функції.

Родичі

Суттєву емоційну, моральну, фінансову підтримку, практичну допомогу батькам і дитині, у разі потреби, можуть надати члени родини. За умов такої консолідації ресурсів сім'я нерідко власними зусиллями долає складні життєві обставини, виходить з кризи, прогнозує свої майбутнє.

Тому соціальному працівникові потрібно з'ясувати:

- хто родичі дитини;
- хто входить до кола найближчого оточення батьків, їх родичів;
- де вони проживають;
- як часто родичі підтримують стосунки з дитиною, сім'єю;
- чи сприяють родичі, у разі необхідності, вихованню і розвитку дитини;
- хто з родичів першим відгукнеться і допоможе у випадку гострої потреби.

Житлово-побутові умови

Під час аналізу житлово-побутових умов сім'ї з'ясовується, наскільки сприятливим для дитини є житло, й оцінюється: елементарні комунальні умови (гаряча вода, опалення тощо), інтер'єр, зовнішній вигляд помешкання, його облаштованість, чистота. Це також аналіз переваг та слабких сторін місця проживання сім'ї (міста, села, селища, регіону).

Зайнятість

Надзвичайно важливими для соціального працівника є результати оцінки зайнятості батьків, а саме: інформація про місце роботи батьків, рівень їх зайнятості, умови праці.





При цьому потрібно виявити:

- хто в сім'ї працює;
- який вплив має робота батьків на дитину, на стосунки з нею;
- який графік роботи батьків;
- чи працюють батьки ще десь за сумісництвом, і як це впливає на догляд, виховання і розвиток дитини;
- яким чином робота чи її відсутність розцінюється членами сім'ї.

Доходи

Оцінюючи доходи сім'ї, необхідно проаналізувати ті фінансові надходження чи заощадження, на які можна розраховувати протягом тривалого періоду.

Отож, соціальний працівник вивчає:

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



Соціальна інтеграція сім'ї

Цей показник характеризує ступінь інтеграції сім'ї у соціум, громаду. Його індикаторами є:

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

Ресурси громади

У ході аналізу цього показника оцінюється наявність, доступність, рівень ресурсів і їх вплив на сім'ю.

Соціальний працівник має з'ясувати:

- чи володіє громада необхідними ресурсами та резервами для підтримки та допомоги сім'ї: чи є за місцем проживання сім'ї кінотеатр, школа, будинок творчості, поліклініка, лікувальні, розважальні заклади, центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, служба у справах дітей, неурядові організації, що працюють з дітьми і для дітей тощо.
- чи користується сім'я зазначеними ресурсами, чи має до них доступ.

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



Це важливо



Запитання і завдання для самоперевірки

1. Дайте загальну характеристику моделі оцінки потреб.
2. Графічно зобразіть модель оцінки потреб.
3. Назвіть компоненти і показники моделі.
4. Дайте визначення поняття «потреби».
5. Розкрийте значення кожного показника компоненту моделі «Потреби для розвитку дитини».
6. Що таке батьківський потенціал?
7. Розкрийте значення кожного показника компоненту моделі «Батьківський потенціал».
8. Що таке фактори сім'ї та середовища?
9. Розкрийте значення кожного показника компоненту моделі «Фактори сім'ї та середовища».
10. У чому полягає логіка здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї?
11. Назвіть індикатори показників «Здоров'я», «Освіта», «Емоційний розвиток», «Самоусвідомлення», «Соціальна презентація».
12. Перерахуйте індикатори показників «Елементарний догляд», «Гарантія безпеки», «Стимулювання», «Життєві орієнтири та обмеження», «Емоційне тепло».

Процедура оцінки потреб дитини та її сім'ї

Модуль

II

Алгоритм ведення справи клієнта на основі оцінки його потреб

План

- 3.1. Порядок здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї
- 3.2. Міжвідомча і мультидисциплінарна взаємодія у процесі соціальної роботи з сім'єю
- 3.3. Надання послуг дитині та її сім'ї в процесі проведення оцінки потреб
- 3.4. Особливості планування роботи з клієнтом на основі оцінки його потреб

Ключові слова

Складні життєві обставини; сім'я, яка опинилася у складних життєвих обставинах; етапи оцінки потреб; експрес-оцінка; початкова оцінка; комплексна оцінка; соціальне інспектування; міжвідомча і мультидисциплінарна взаємодія; уповноважені органи; мультидисциплінарна команда; соціальні послуги; соціально-педагогічні, соціально-психологічні, соціально-економічні, юридичні послуги; індивідуальний план роботи з клієнтом; план соціального супроводу; індивідуальний план соціального захисту дитини.

3.1.

Порядок здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї

Надзвичайно важливим кроком на шляху реформування соціальних послуг для дітей і сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, стало прийняття Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми і молоддю». Цінність оновленого нормативного документа полягає не лише у закріпленні терміну **«оцінка потреб»**, а й у спрямованості на створення системи соціальної роботи з вразливими дітьми та їх сім'ями, що базується на засадах: адресного індивідуального підходу до кожної сім'ї та кожного її члена з урахуванням їхніх потреб та особливостей; важливості відновлення та розвитку сімейних зв'язків; урахування результатів наукових досліджень, досвіду та кращої практики соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах; системності, комплексності, технологічності тощо.

Соціальна робота з сім'ями з дітьми на сучасному етапі базується на таких переконаннях:

- виховання дітей має здійснюватися сім'ями, а не державою, проте сім'ям потрібна підтримка;
- усі діти мають потенціал для досягнення успіху і мають розвивати свої здібності;
- діти та молоді люди мають зростати у безпеці, бути здоровими, щасливими, готовими до дорослого життя;
- усі діти та сім'ї можуть отримувати соціальні послуги, які задовольняють їхні індивідуальні потреби;
- кризу завжди краще відвернути, ніж подолати.

Відповідно основою соціальної роботи в громаді має стати дієва допомога конкретній дитині і сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах та не в змозі без сторонньої підтримки їх подолати. Саме такі вразливі групи населення (сім'ї з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах) є об'єктом оцінки потреб дитини та її сім'ї, методика якої представлена у даному науково-методичному посібнику.

Обумовимо, сім'я з дітьми, яка опинилася у складних життєвих обставинах, – сукупність осіб, серед яких є хоч одна

дитина віком до 18 років, що проживають разом і пов'язані спільним побутом, взаємними правами та обов'язками.

До **складних життєвих обставин дитини та її сім'ї** належать: інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі станом здоров'я, самотністю, сирітством, бездоглядністю, безпритульністю, відсутністю житла або роботи, насильством (у тому числі в сім'ї), чи реальною загрозою його вчинення, зневажливим ставленням та негативними стосунками в сім'ї, малозабезпеченістю, психологічними чи психічними розладами, стихійним лихом, катастрофою; вимушеною міграцією, наркотичною або алкогольною залежністю, ВІЛ-інфекцією, перебуванням у місцях позбавлення волі або повернення з них, відбування покарання без позбавлення волі тощо — все, що викликає у людей почуття незахищеності, страху перед завтрашнім днем, все, що веде до загострення конфлікту в сім'ї, що негативно позначається на вихованні та розвитку дітей.

Професійне застосування методики оцінки потреб дитини та її сім'ї вибудовує чітку **технологію ведення справи клієнта** (див. Табл. 2), забезпечує можливості успішного функціонування системи соціальної роботи з дітьми та їх сім'ями загалом.

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

Основні етапи оцінки представлено на рисунку нижче (див. Рис. 6).

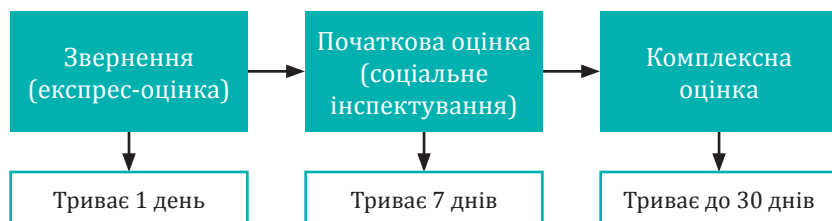


Рис. 6. Етапи оцінки потреб

Етап	Мета	Завдання	Форми та методи роботи	Послуги	Можливий результат	Документ	Виконавець	Термін
Звернення, виявлення	З'ясувати основну інформацію про клієнта, який потребує допомоги/требу клієнта в допомозі та наявність складних життєвих обставин	1. Задokumentувати звернення. 2. Виявити потреби в негайних діях, послугах. 3. Зібрати та проаналізувати інформацію від інших суб'єктів	Документування; консультування; інформування	Першочергові: консультування; інформаційні; посередництво	1. Звернення внесено до журналу реєстрації 2. Визначено працівника, відповідального за ведення справи 3. Створено комісію для інспектування 4. Зініційовано оперативне інспектування 5. Інформацію передано іншим службам (ССД, медикам, міліції) 6. Переадресація звернення	Форма звернення, журнал звернень	Черговий соціальний працівник	Протягом робочого дня
	Підтвердити наявність складних життєвих обставин; оцінити безпеку сімейного середовища для дитини	1. Виявити факти, що підтверджують складні життєві обставини 2. Оцінити рівень безпеки дитини та ризик завдання їй шкоди 3. Оцінити здатність батьків, інших членів сім'ї забезпечувати безпеку дитини та її потреби 4. З'ясувати основні причини виникнення складних життєвих обставин та потреби в першочергових послугах	Відвідини клієнта за місцем проживання/пребування; бесіди з клієнтом та членами його родини; спостереження за поведінкою дитини, батьків, інших членів сім'ї; перегляд документів, збір/перегляд свідчень; ознайомлення з умовами проживання; ознайомлення клієнта з вимогами законодавства; збір інформації від інших суб'єктів соціальної роботи щодо становища клієнта	Першочергові: ініціювання надання матеріальної, фінансової допомоги; консультування; тимчасове влаштування дитини в сім'ю родичів, сімейні форми влаштування заклад; сприяння в оформленні документів, пільг, субсидій; представлення інтересів клієнта; сприяння в працевлаштуванні, лікуванні; тощо	1. Складні життєві обставини не підтверджуються; сім'я потребує мінімального втручання, разової послуги. 2. Складні життєві обставини підтверджуються: а) взяття сім'ї з дітьми під соціальний супровід; б) винесення на розгляд дорадчого органу питання щодо подальшої роботи з дитиною/сім'єю; в) винесення на комісію з захисту прав дітей питання про взяття сім'ї під соціальний супровід; г) порушення питання про застосування санкцій; д) складається акт про попередження батьків щодо виконання обов'язків чи акт про вилучення дитини	Акт соціального інспектування, запис в журналі реєстрації соціальних інспектувань; форма початкової оцінки, висновки на дорадчий орган; запис в журналі	Міжвідомча комісія для проведення соціального інспектування; представники органів виконавчої влади, місцевого самоврядування освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, служби у справах дітей, ЦСССДМ, кримінальної міліції у справах дітей	Оперативне інспектування — до 1 дня; планове — протягом 7 днів
Початкова оцінка — соціальне інспектування								

Таблиця 2. Етапи оцінки та планування послуг

Етап	Мета	Завдання	Форми та методи роботи	Послуги	Можливий результат	Документ	Виконавець	Термін
Загальна інформація	Сприяння в покращенні становища сім'ї; формування здатності самостійно долати труднощі; сприяння у вирішенні складних життєвих обставин	1. Надати комплекс послуг, що відповідають потребам 2. Розвинути навички самостійно долати складні життєві обставини	Основні етапи соціального супроводу: 1. Комплексна оцінка потреб дитини та її сім'ї 2. Планування комплексу послуг 3. Надання послуг	Соціально-побутові, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, юридичні, послуги з працевлаштування, послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями, реабілітаційні, інші послуги відповідно до потреб	Сім'я виведена з-під соціального супроводу з позитивним/негативним результатом; термін перебування сім'ї під соціальним супроводом продовжений	Наказ директора ЦСССДМ про взяття сім'ї під соціальний супровід і визначення відповідального фахівця; договір про здійснення соціального супроводу; висновки залучених спеціалістів	Соціальний працівник, соціальний педагог, фахівець із соціальної роботи, члени сім'ї, залучені фахівці інших суб'єктів соціальної роботи	До 6 місяців, в окремих випадках до 1 року

Соціальна оцінка потреб		До 30 днів	
Визначити, які необхідні послуги для подолання складних життєвих обставин	1. Визначити відповідально-го фахівця та сформувати між-відомчу команду для проведення комплексної оцінки	Домашні візити; заповнення оціночних форм; бесіди, консультування; спостереження; тестування; анкетування; генограма, еко-карта, тощо	Соціальний працівник, соціальний педагог, члени сім'ї, залучені фахівці інших суб'єктів соці-альної роботи
	2. Оцінити сильні сторони та ри-зики: що до задо-волення потреб дитини, що до здатності бать-ків задовольняти потреби дитини; що до факторів сім'ї та середо-вища	Оцінювання спектру по-слуг у відповідності до потреб, зокрема: консультування щодо догляду та виховання дитини, господарю-вання, формування стосунків в сім'ї, по-долання конфліктів, планування сімейного бюджету, психологічні консультації, пред-ставлення інтересів, надання матеріальної допомоги, сприяння в працевлаштуванні, лікуванні, реабілітації тощо	Заповнена оціночна форма, висновки та пропозиції щодо подальших дій та переліку необ-хідних послуг
3. Підготувати висновки та рекомендації до індивідуального плану	1. Визначити сильні сторони та ризики щодо задоволення потреб дитини, батьківського потенціалу факторів сім'ї та середовища	1. Визначено сильні сторони та ризики щодо задоволення потреб дитини, батьківського потенціалу факторів сім'ї та середовища	Соціальний працівник, соціальний педагог, члени сім'ї, залучені фахівці інших суб'єктів соці-альної роботи
	2. Визначено перелік необхідних послуг, особливості їх надання з врахуванням потреб дитини, ресурсів батьківського потенціалу та факторів сім'ї та середовища, на основі чого розроблено індивіду-альний план соціального супрово-ду сім'ї	2. Визначено перелік необхідних послуг, особливості їх надання з врахуванням потреб дитини, ресурсів батьківського потенціалу та факторів сім'ї та середовища, на основі чого розроблено індивіду-альний план соціального супрово-ду сім'ї	Заповнена оціночна форма, висновки та пропозиції щодо подальших дій та переліку необ-хідних послуг
3. Надано соціальні послуги, в разі чого сім'я пододала, навчилася долати самостійно свої проблеми		3. Надано соціальні послуги, в разі чого сім'я пододала, навчилася долати самостійно свої проблеми	Соціальний працівник, соціальний педагог, члени сім'ї, залучені фахівці інших суб'єктів соці-альної роботи
4. Якщо ситуація погіршилась, в ході оцінки виявлено факти насилья, жорстокого поводження з дитиною: — ініціюється винесення питання на розгляд комісії із захисту дітей, в разі загрози життю і здоров'ю		4. Якщо ситуація погіршилась, в ході оцінки виявлено факти насилья, жорстокого поводження з дитиною: — ініціюється винесення питання на розгляд комісії із захисту дітей, в разі загрози життю і здоров'ю	Соціальний працівник, соціальний педагог, члени сім'ї, залучені фахівці інших суб'єктів соці-альної роботи
— здійснюється дії щодо тимчасо-вого вилучення дитини		— здійснюється дії щодо тимчасо-вого вилучення дитини	Соціальний працівник, соціальний педагог, члени сім'ї, залучені фахівці інших суб'єктів соці-альної роботи

Планування та надання послуг		Соціальний супровід		Оцінка впливу (моніторингове соціальне інспектування)	
Мінімізувати складні життєві обставини клієнта, сформувати його здатність самостійно долати труднощі	1. Розробити та узгодити індивідуальний план соціального супроводу сім'ї задля подолання складних життєвих обставин	Робочі візити, сімейні групові наради, залучення клієнта до груп взаємодопомоги, школи батьківства, тощо	Широкий спектр послуг: соціально-побутові, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, юридичні, послуги з працевлаштування, послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями, реабілітаційні, інші послуги відповідно до результатів оцінки потреб	1. Розробити та узгодити індивідуальний план соціального супроводу сім'ї задля подолання складних життєвих обставин	1. Розробити та узгодити індивідуальний план соціального супроводу сім'ї задля подолання складних життєвих обставин
Визначити мету, завдання, очікувані результати, перелік послуг та терміни їх виконання	2. Координувати надання послуг відповідно до плану	Визначити мету, завдання, очікувані результати, перелік послуг та терміни їх виконання	Визначити мету, завдання, очікувані результати, перелік послуг та терміни їх виконання	Визначити мету, завдання, очікувані результати, перелік послуг та терміни їх виконання	Визначити мету, завдання, очікувані результати, перелік послуг та терміни їх виконання
Періодично (1 раз на 3 місяці) здійснювати перегляд індивідуального плану	3. Координувати надання послуг відповідно до плану	Періодично (1 раз на 3 місяці) здійснювати перегляд індивідуального плану	Періодично (1 раз на 3 місяці) здійснювати перегляд індивідуального плану	Періодично (1 раз на 3 місяці) здійснювати перегляд індивідуального плану	Періодично (1 раз на 3 місяці) здійснювати перегляд індивідуального плану

Виявлення ефективності та результативності наданої допомоги	Оцінити зміну життєвої ситуації клієнта після надання комплексу послуг	Опитування, оцінка експертів, групова супервізія, тестування, анкетування	Додаткові підтримуючі послуги	1. Сім'я виводиться з банку даних сімей з дітьми в СЖО 2. В разі, якщо зміни на краще ще не є стабільними — продовжується термін соціального супроводу 3. Якщо ситуація в сім'ї не покращується, справа повторно виноситься на розгляд дорадчого органу, комісії з захисту дітей	1. Сім'я виводиться з банку даних сімей з дітьми в СЖО 2. В разі, якщо зміни на краще ще не є стабільними — продовжується термін соціального супроводу 3. Якщо ситуація в сім'ї не покращується, справа повторно виноситься на розгляд дорадчого органу, комісії з захисту дітей
Виявлення ефективності та результативності наданої допомоги	Оцінити зміну життєвої ситуації клієнта після надання комплексу послуг	Опитування, оцінка експертів, групова супервізія, тестування, анкетування	Додаткові підтримуючі послуги	1. Сім'я виводиться з банку даних сімей з дітьми в СЖО 2. В разі, якщо зміни на краще ще не є стабільними — продовжується термін соціального супроводу 3. Якщо ситуація в сім'ї не покращується, справа повторно виноситься на розгляд дорадчого органу, комісії з захисту дітей	1. Сім'я виводиться з банку даних сімей з дітьми в СЖО 2. В разі, якщо зміни на краще ще не є стабільними — продовжується термін соціального супроводу 3. Якщо ситуація в сім'ї не покращується, справа повторно виноситься на розгляд дорадчого органу, комісії з захисту дітей

Таблиця 2. Етапи оцінки та планування послуг (продовження)

Підготовчим (початковим) етапом оцінки потреб є **експрес-оцінка**. Її мета та завдання:

- отримання під час звернення клієнта або зацікавленої особи, організації, громади інформації про складні життєві обставини;
- з'ясування та документування основної інформації про клієнта (місце його проживання, склад сім'ї тощо), його проблеми та причини звернення;
- організація термінових заходів реагування у разі, якщо інформація містить факти, що можуть загрожувати життю і здоров'ю клієнта;
- уточнення (в разі потреби) інформації про клієнта та його оточення в інших відомствах;
- прийняття рішення щодо подальшої роботи з клієнтом чи переадресації звернення.

Етап експрес-оцінки є важливим і відповідальним. Фізична особа, організація чи сам клієнт, які звернулись, — носії первинної інформації, певною мірою — експерти. Треба вміти їх уважно вислухати, задокументувати основну інформацію: з'ясувати чи на цьому етапі є ризики для життя і здоров'я дитини, інших членів сім'ї, які дії вже здійсненні і які необхідно здійснити, уточнити адреси та контактні телефони клієнта/організації.

«Люди, які звертаються за допомогою, не завжди компетентно оцінюють свої проблеми, інколи відчувають незручність, комплексують, вагаються. Якщо не створити привітну, доброзичливу атмосферу, людина, яка їхала за десятки кілометрів за допомогою, може зневіритись, нічого не сказати і піти геть.

Інколи наші клієнти звертаються за матеріальною допомогою на дітей. Звичайно, можна просто переадресувати їх у відділ соціального захисту, але в більшості випадків, як показує практика, таким сім'ям необхідно допомогти розібратись в своїх проблемах, розробити стратегію подолання складних життєвих обставин. Усвідомлення клієнтом наявності проблеми, звернення за допомогою є значним позитивним ресурсом, який важливо своєчасно підтримати».

Лариса Стрига,
менеджер проектів ПБО «Кожній дитині» в Україні

Тому прийомом звернень має займатись кваліфікований та відповідальний соціальний працівник, наділений відповідними повноваженнями та здатний ініціювати в разі потреби прийняття рішень.

Якщо під час звернення (експрес-оцінки) з'ясувалося, що людині потрібна порада, соціальний працівник надає відповідні рекомендації й успішно завершує спілкування з клієнтом.



Якщо звернення клієнта потребує **переадресації**, соціальний працівник допомагає йому усвідомити проблему і спрямовує/скеровує до іншої служби, організації, фахівця. Для цього соціальний працівник і клієнт спільно визначають, куди краще звернутися.

У ході початкової оцінки може з'ясуватися, що сім'я, дитина не можуть самостійно вирішити свої проблеми в інших інстанціях і потребують представництва своїх інтересів. У такому разі соціальний працівник може виступити для клієнта у ролі **посередника** між іншими організаціями, установами, надавачами послуг. З метою сприяння клієнту у зборі певної інформації соціальний працівник має провести переговори з відповідними інстанціями, службами чи конкретними особами; в окремих випадках соціальні працівники домовляються про прийом людини в іншій установі, допомагають у налагодженні першого контакту, готують супроводжувальний лист тощо.

Це важливо

Для реалізації посередницьких функцій знадобиться: **карта соціальної мережі** (або база даних) — перелік організацій, що діють на території району чи міста, із зазначенням прізвища, ім'я, по батькові конкретних осіб, до яких можна звернутися за інформацією, допомогою чи залучити їх до роботи у складі мультидисциплінарної команди, що проводитиме комплексну оцінку.

i

Щоб полегшити процедуру звернення до іншої інстанції, **соціальний працівник може:**

- надати клієнту повну письмову інформацію (назву, адресу, телефон установи, до якої краще звернутися; вказати ім'я спеціаліста, його посаду); пояснити, як туди дістатися (краще запропонувати план-карту); домовитися про візит клієнта;
- якщо проблема складна або клієнт нездатний її викласти, записати її стисло.

За проханням клієнта і потребою можна провести поведінкову репетицію (що і яким чином зробити).

Слід уникати фальшивих обіцянок щодо дій і можливостей іншого спеціаліста. Невиправдані очікування можуть розчарувати клієнта.

Доцільно попросити клієнта поінформувати соціального працівника про результати відвідування спеціаліста, до якого він був переадресований, або самому соціальному працівникові з часом зателефонувати у відповідну організацію і дізнатися про послуги, надані клієнту [22, с. 148].

Наступний етап оцінки потреб — **початкова оцінка**.

i

Мета початкової оцінки: підтвердити чи спростувати наявність складних життєвих обставин; оцінити безпечність сімейного середовища для дитини.

Завдання:

- виявити факти, що підтверджують складні життєві обставини;
- оцінити рівень безпеки дитини та ризик завдання їй шкоди;
- оцінити здатність батьків, інших членів сім'ї забезпечувати безпеку дитини та її потреби;
- з'ясувати основні причини виникнення складних життєвих обставин та потреби в першочергових послугах.

На цьому етапі відбувається збір, документування й аналіз узагальненої інформації: наявні документи, усна та письмова інформація, отримана з різних джерел (люди, організації, установи, які працюють з дорослими та дітьми або співпрацювали з ними в минулому, а також представники громади, родичі, сусіди тощо).

Предметом інформації можуть бути не тільки загальні дані про умови проживання, соціальний статус, матеріальні можливості клієнта, а і його знання, вміння, позиції, поведінка тощо. Однак варто цілковито не покладатися на інформацію, отриману опосередковано, оскільки вона може бути некоректною, викладеною із суб'єктивної точки зору. Тому важливою складовою цьо-

го етапу є **відвідання клієнта за місцем його проживання** чи тимчасового перебування, знайомство з його сім'єю, родинним оточенням, умовами проживання, джерелами та засобами існування, аналіз взаємостосунків між членами сім'ї.

Відвідування клієнта за місцем проживання відбувається у рамках **соціального інспектування**.

Відповідно до чинного законодавства (Наказ Мінсім'ямолодьспорту від 27.05.2010 №1430 «Про затвердження Порядку здійснення соціального інспектування сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах» **соціальне інспектування** здійснюється з метою контролю за додержанням вимог законодавства щодо захисту прав та свобод дітей та молоді у сфері соціальної роботи з ними шляхом з'ясування причин, які призвели до виникнення складних життєвих обставин, та забезпечення права на отримання своєчасної допомоги, у т.ч. вжиття негайних заходів для подолання складних життєвих обставин.

Соціальне інспектування здійснюється комісією, створеною наказом ЦСССДМ, до складу якої входить спеціаліст Центру, а також, у разі потреби, залучаються представники служби у справах дітей, управлінь/відділів у справах сім'ї, молоді та спорту, управлінь/відділів та закладів охорони здоров'я, управлінь/відділів освіти і науки, дошкільних, загальноосвітніх, професійно-технічних та позашкільних навчальних закладів, органів праці та соціального захисту населення, органів внутрішніх справ та органів місцевого самоврядування (за згодою).

Як експерти до участі в соціальному інспектуванні можуть, у разі потреби та за їх згодою, залучатися представники житлово-комунального господарства, інших підприємств, установ, організацій (у т.ч. громадських та благодійних), фізичні особи тощо.

Комісія, створена з метою соціального інспектування, готує висновки та рекомендації, що, враховуючи результати аналізу причин та факторів, які обумовили виникнення складних життєвих обставин, а також їх можливі наслідки, визначають хід подальшої роботи з сім'єю чи особою у вирішенні складних життєвих обставин.

Зазначені висновки та рекомендації можуть стосуватися: сприяння призначенню різних видів соціальної допомоги; вжиття термінових заходів для залучення інших підприємств, установ, організацій; звернення до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, суду; направлення до закладу соціального обслуговування; можливості створення прийомної сім'ї або дитячого будинку сімейного типу тощо.

За результатами роботи комісії складається акт соціального інспектування.

Отже, загальний алгоритм/порядок соціального інспектування такий:

1. Перевірка факторів, що підтверджують наявність складних життєвих обставин та визначення потреби в послугах.
2. Виявлення наявності ознак жорстокого поводження з дитиною, ризиків для її здоров'я, життя.
3. Виявлення потенціалу в батьків, членів родини, найближчого соціального оточення протидіяти ризикам та захистити дитину.
4. Вироблення декількох гіпотез щодо подальших дій, що мають забезпечити безпеку дитині, покращити умови її виховання, підтримати батьківський потенціал.
5. Пояснення та обговорення з батьками, дитиною або з іншими соціальнозначущими особами висновків соціального інспектування та можливих варіантів подальших дій (надання підтримки сім'ї; комплексна оцінка потреб; попередження батьків; вилучення дитини; позбавлення батьківських прав тощо), досягнення домовленостей щодо першочергових дій.
6. Узгодження першочергових дій між сім'єю та членами міжвідомчої команди.
7. Оформлення результатів соціального інспектування у висновок, складання акту.

У процесі здійснення соціального інспектування соціальному працівнику/членам міжвідомчої команди, в першу чергу, потрібно звернути увагу на безпеку дитини та наявність ризику завдання шкоди її життю та здоров'ю.

Ознаки, які вказують на ризик завдання шкоди життю та здоров'ю дитини та **потребують негайного реагування**:

- фізичні ознаки від травм, щодо яких можна припустити, що їх було завдано навмисно (синці, укуси, гематоми, травми голови, органів черевної порожнини, опіки, травми кісток тощо);
- відсутність їжі/пиття (відповідно до віку дитини);
- вага дитини, її зовнішній вигляд значною мірою не відповідає нормі;
- зловживання матір'ю алкоголем, тютюном, наркотичними речовинами у період годування дитини груддю;
- жебракування; бродяжництво дитини чи батьків;
- залишення дитини матір'ю або батьком під наглядом незнайомих осіб або осіб, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- залишення дитини раннього віку саму впродовж тривалого часу як у помешканні, так і на вулиці;
- відсутність реакції з боку батьків на плач, звертання дитини (відповідно до віку);
- переживання дитиною незручності або страху перед фізичним контактом; страх перед батьками чи іншими особами, з якими проживає дитини;
- недотримання батьками елементарних санітарно-гігієнічних норм догляду за дитиною (відповідно до її віку; особливу увагу потрібно звернути на догляд за дитиною до досягнення нею трирічного віку);
- словесні образи дитини, погрози батьків, дорослих осіб у присутності представників міжвідомчої групи, котра здійснює соціальне інспектування;
- перебування дитини під дією алкоголю, наркотичних речовин;
- інші фактори, що, на думку фахівців, несуть загрозу життю і здоров'ю дитини.

Ознаки, що вказують на **можливі ризики** щодо життя та здоров'я дитини в майбутньому:

- схильність батьків до надмірного вживання алкоголю, наркотиків, азартних ігор;
- наявність в сім'ї насильства стосовно одного із батьків, іншого члена родини;

- наявність у матері чи батька ознак пригніченого психо-емоційного стану; розладу психічного здоров'я, що заважає доглядати за дитиною;
- недоглянутий або втомлений вигляд дитини;
- небалий/брудний стан речей дитини;
- пропуск дитиною уроків без поважних причин;
- часті або регулярні відвідування дитиною комп'ютерного клубу або Інтернет-салону;
- апатія дитини, відсутність інтересу до оточення та навколишнього світу, стосунків з іншими людьми;
- відсутність у дитини проявів почуттів та емоцій, реакції на біль або образу; відмова від провідної діяльності у дитини відповідно до віку (дошкільний вік — ігрова діяльність; шкільний — навчальна; юнацький — спілкування);
- гіперактивна поведінка, високий рівень розсіяної уваги, знижена здатність до зосередження уваги, інші ознаки хронічного тривожного стану;
- факти чи погрози батьків/дитини здійснити акт суїциду;
- проживання сім'ї у помешканні, що перебуває в аварійному стані або належить до нежитлового фонду;
- повернення батьків з місць позбавлення волі;
- часте перебування в помешканні, де проживає дитина, сторонніх осіб;
- інші фактори, що, на думку фахівців, можуть нести загрозу життю і здоров'ю дитини у майбутньому.

Ознаки наявності потенціалу батьків, членів родини, найближчого оточення забезпечити захист прав дитини, щоб попередити її вилучення з сімейного середовища:

- відсутність фактів жорстокого поводження з дитиною;
- усвідомлення батьками, особами, які проживають спільно з дитиною, шкоди, яка завдана чи може бути завдана дитині; їх зобов'язання виправити, змінити ситуацію;
- у дитини сформувалася «відпрацьована модель/тактика поведінки» у ситуації, що може завдати їй шкоду;
- наявність місця, де може дитина перебути загрозу;
- прохання батьків, осіб, з якими проживає дитина, про підтримку для вирішення ситуації, що створює загрозу дитині;

- інші фактори, які, на думку фахівців, є вагомими у конкретній ситуації.

Соціальне інспектування сім'ї на практиці досить тісно пов'язане з питаннями **безпеки дитини**. Значна кількість випадків, з якими працюють служби у справах дітей, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, медичні працівники, соціальні педагоги загальноосвітніх навчальних закладів, представники кримінальної міліції у справах дітей потребують вироблення рішень щодо оцінки рівня безпеки та ризиків перебування дитини в тому чи іншому сімейному середовищі. На жаль, значна кількість звернень поступають до соціальних працівників тоді, коли сім'я вже знаходиться в глибокій кризі, й існує безліч факторів, що можуть нести загрозу для дитини. Питання безпеки найчастіше піднімається, коли мова йде про насильство щодо дитини, жорстоке поводження з нею, нехтування її першочерговими потребами. Проте, працюючи з такими фактами, необхідно пам'ятати, що насильство, жорстоке поводження, нехтування потребами дитини це не лише негативні дії дорослих щодо дитини, а й бездіяльність, яка призводить до погіршення стану здоров'я дитини, її розвитку, каліцтва, психічних розладів, отримання травм та смертей. Сумна статистика свідчить про те, що діти набагато частіше помирають від недогляду, ніж від безпосередньо вчиненого активного фізичного насильства. Дуже небезпечно недооцінювати недогляд, кваліфікуючи бездіяльність матері як таку, що не несе загрози дитині.

Саме тому в деяких країнах світу, зокрема в Сполучених Штатах Америки, виокремлюють такий вид оцінки, як **оцінка безпеки**. Цей вид оцінки особливо важливий під час перших візитів в сім'ю і мета його — забезпечити безпеку для дитини, мінімізувати існуючі та можливі ризики, в тому числі і ризики, пов'язані з вилученням дитини з її родинного середовища. Відповідно до нині діючих в Україні визначених законодавством процедур, оцінка безпеки дитини та ризиків здійснюється в ході соціального інспектування. Але незалежно від етапу роботи з сім'єю, від того, чи застосовує соціальний працівник спеціальну оціночну форму щодо безпеки дитини, чи користується стандартною методикою оцінки потреб дитини та її сім'ї, під час початкової оцінки у випадках, коли дитині завдана шкода, він зобов'язаний оцінити безпеку перебування ди-

тини в сім'ї та усвідомлювати, що ця оцінка вимагає особливої уваги, в разі реальних загроз для дитини — оперативності та рішучості.

У випадку виявлення **ознак жорстокого поводження з дитиною** як на початковому етапі оцінки (експрес-оцінка), так і в ході більш детального вивчення потреб дитини та її сім'ї (початкова, комплексна оцінка, супровід) проводиться **оперативне соціальне інспектування**, основна мета якого — оцінити рівень безпеки й ризиків для життя і здоров'я дитини та забезпечення захисту дитини. У ході оперативного інспектування оперативна група в складі представників ССД, ЦСССДМ, медика, представника міліції проводять розслідування щодо наявності зазначених ознак та вживають заходи щодо їх усунення. У таких випадках дитина може бути тимчасово вилучена із сім'ї і поміщена у безпечне сімейне середовище (родичі, друзі сім'ї, прийомна сім'я термінового влаштування), заклад соціального захисту (притулок для дітей, центр соціально-психологічної реабілітації) тощо. Лише після здійснення заходів щодо захисту дитини соціальний працівник продовжує процедуру оцінки. Як правило, в таких випадках доцільно перейти до здійснення комплексної оцінки, яка дає більші можливості для вивчення потреб дитини та здатності батьків опікуватись нею.

У разі необхідності відібрання дитини у батьків, чи осіб, які їх замінюють, вилучення дитини з небезпечного сімейного середовища чи вжиття інших негайних дій щодо захисту прав дитини, викликаних загрозою її життю і здоров'ю, **пріоритетним є:**

- заходи щодо забезпечення безпеки дитини;
- мінімізація ризиків, які спонукали до вжиття негайних дій, в тому числі вилучення;
- дотримання права дитини на виховання в безпечному сімейному середовищі, з максимальним використанням можливостей на тимчасове розміщення дитини до родичів чи найближчого її оточення;
- прийняття рішень виключно в найкращих інтересах дитини, з урахуванням її вікових потреб та особистої думки.

За потребою соціальний працівник, який здійснює початкову оцінку, може залучити фахівців інших установ, організацій до збору додаткової інформації; проконсультуватися із керівником підрозділу/супервізором щодо подальший дій тощо.

Отже, на етапі початкової оцінки соціальний працівник з'ясовує:

- чи є необхідність негайних дій;
- чи дитина, сім'я насправді потребують допомоги, соціального супроводу;
- які основні проблеми розвитку дитини, здатності батьків реагувати на них та інші фактори негативного впливу на дитину;
- які послуги необхідно надати клієнту;
- чи необхідно проводити комплексну оцінку потреб дитини та її сім'ї.

Відповідно результатом початкової оцінки може бути:

1. Складні життєві обставини не підтверджуються; сім'я потребує мінімального втручання, разової послуги.
2. Складні життєві обставини підтверджуються:
 - а) взяття сім'ї з дітьми під соціальний супровід;
 - б) винесення на розгляд дорадчого органу питання щодо подальшої роботи з дитиною/сім'єю;
 - в) винесення на Комісію з питань захисту прав дитини;
 - г) порушення питання про застосування санкцій;
 - д) складання акту про попередження батьків щодо виконання обов'язків чи акту про вилучення дитини.

Реальну можливість розробити стратегію втручання в існуючу ситуацію з метою забезпечення найкращих інтересів клієнта створює **комплексна оцінка потреб**. Вона спрямована на глибше вивчення усіх аспектів потреб дитини та спроможності її батьків/опікунів відповідно реагувати на ці потреби через призму ресурсів родини як мікро- та громади як мезосередовища.

Мета комплексної оцінки — визначити, які послуги необхідні дитині та її сім'ї для подолання складних життєвих обставин.

Завдання:

- визначити відповідального фахівця та сформувати між-відомчу команду для проведення комплексної оцінки;
- оцінити сильні сторони та ризики: щодо задоволення потреб дитини; щодо здатності батьків задовольняти потреби дитини; щодо факторів сім'ї та середовища;
- підготувати висновки та рекомендації до індивідуального плану.

Передумовою комплексної оцінки є її планування, а саме: проведення аналізу можливостей участі відповідних фахівців і організацій в здійсненні оцінки і подальшої індивідуальної роботи з клієнтом; відбір доцільних методів оцінки; складання, обговорення та затвердження ходу та графіку оцінки; обговорення з сім'єю та дитиною завдань та процедури комплексної оцінки.

Перед плануванням комплексної оцінки соціальний працівник має усвідомити:

- для чого потрібно здійснювати комплексну оцінку;
- про що він хоче дізнатися у результаті комплексної оцінки;
- яку інформацію необхідно збирати;
- як вона збиратиметься (метод);
- яким є ступінь ймовірності, що обраний метод сприятиме забезпеченню необхідної інформації тощо.



За міжнародною практикою максимальний термін комплексної оцінки становить **30 робочих днів**.

Плануючи комплексну оцінку, необхідно пам'ятати: її процедура має бути необтяжливою для клієнта і якісною, щоб запобігти повторним оцінкам.

Предметом комплексної оцінки є:

- склад сім'ї клієнта і її демографічні характеристики;
- основні події або кризи в історії сім'ї (розлучення, смерть, безробіття, міграція тощо);

- культурний та соціально-економічний статус сім'ї;
- сімейне функціонування і механізми розв'язання проблем;
- важливі подій, що відбулися в період народження дитини, і основні етапи її розвитку;
- проблеми дитини, пов'язані з її здоров'ям (госпіталізація);
- особливості навчання дитини;
- сучасне освітнє середовище дитини;
- порушення прав дитини або сім'ї;
- адаптивна поведінка дитини і її соціальні контакти і взаємодія;
- ресурси, що доступні сім'ї тощо.

Оцінка потреб і стану клієнта має проходити у відповідно створених умовах. Зокрема, людина, яка звернулася за допомогою, потребує, щоб співбесіда з нею для забезпечення **конфіденційності** відбувалася в окремій кімнаті віч-на-віч. Кімната має бути облаштованою зручними меблями, необхідними засобами для оцінки, містити інформаційні стенди, рекламні буклети, інші інформаційні матеріали, що можуть надаватися клієнту у разі потреби.



«Завдяки проведенню комплексної оцінки потреб вдалося успішно повернути дитину у біологічну сім'ю, оскільки було складено план ефективної адаптації дитини до нових умов. Відсутність оцінки призвела б до адміністративного рішення про повернення, що могло б спричинити психологічну травму дитини, стрес у батьків, що, як правило, виникає у період адаптації».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

«За допомогою оцінки дитину вдалося влаштувати під опіку до бабусі й дідуся. Спочатку вони не наважувалися брати відповідальність за виховання 6-річного хлопчика, але, ознайомившись із індикаторами потреб дитини, погодилися, що в змозі задовольнити ці потреби».

Жанна Бортовська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

Після збору інформації, отриманої з різних джерел, проводиться **аналіз сильних і слабких сторін клієнта** (див. стор. 20-22).

Прикладами сильних сторін можуть бути:

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

Наприклад, **сильними сторонами сім'ї, що дозволяють мінімізувати ризик насильства над дитиною**, є такі:

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

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

Саме врахування сильних сторін клієнта дає змогу розробити детальні рекомендації щодо планування подальших дій, стратегії втручання, ведення справи, визначення пакету необхідних соціальних послуг. Отже, як відмічалось раніше, **оцінка потреб є основою технології ведення справи клієнта**. У Таблиці 2 на стор. 89-91 наведено етапи оцінки і планування послуг у контексті ведення справи клієнта.

Існують певні **стандарти проведення** якісної оцінки потреб, а саме:

- кожний клієнт, який звертається до соціальної служби, має право на експрес-оцінку;
- на перебіг оцінки та її результати не повинні впливати вік, функціональні обмеження особи, її стать, культура тощо;
- людина, яка проходить оцінку, має право на власну думку стосовно ситуації, складних життєвих обставин, в яких вона опинилась, що потрібно враховувати в роботі з нею;
- клієнти мають право на доступ до інформації про себе, бути вільними від примусу, а також припинити участь в процесі оцінки;
- клієнти мають отримувати необхідні послуги вже в процесі оцінки;
- всі організації, служби (як урядові, так і неурядові), що надають соціальні послуги, мають мати єдині переконання щодо мети, завдань, методів оцінки та використовувати стандартні форми для її здійснення;
- усі соціальні працівники, які проводять оцінку, мають пройти відповідну підготовку та регулярно підвищувати професійну кваліфікацію щодо здійснення оцінки;
- оцінювання і саму оцінку потреб проводить мультидисциплінарна команда, до складу якої входять фахівці зацікавлених організацій, установ, закладів.

До стандартів ефективної оцінки належить також необхідність дотримання спеціалістами **етичних норм**, головними з яких є: отримання згоди від клієнтів на збір інформації; відсутність у спеціаліста, що здійснює оцінку, конфлікту інтересів; дотримання конфіденційності тощо.

Професіонали, залучені до процесу оцінки, мають знати про те, що необхідно забезпечувати **конфіденційність** отриманої інформації. Її не можна повідомляти третій стороні, за винятком тих випадків, коли батьки дитини/опікуни надають письмовий дозвіл на розголошення інформації або у разі виникнення таких обставин, коли нерозголошення даної інформації може зашкодити особі.



Це важливо

Таким чином, під час оцінки потреб соціальний працівник «проходить» **сім кроків**:

1. Усвідомити, з якою метою проводиться оцінка, які рішення можуть бути прийняті стосовно дитини за результатами оцінки (процес збору інформації повинен бути чітким і послідовним, відповідати поставленим задачам, а оціночні форми виступати інструментарієм для її збору. Усвідомлення мети та цілей здійснення оцінки — перший крок до успіху у допомозі дитині та її сім'ї).
2. Налагодити партнерські стосунки з дитиною та членами її сім'ї, родини, а також створити команду спеціалістів, котрі увійдуть до міжвідомчої команди з оцінки потреб клієнта.
3. Визначити, скільки і яку інформацію потрібно зібрати у ході оцінки.
4. Здійснити збір інформації з різних джерел.
5. Проаналізувати зібрану інформацію і сформулювати одну чи декілька робочих гіпотез щодо причин складних життєвих обставин клієнта та шляхів їх подолання.
6. За потребою надати сім'ї соціальні послуги, які їй необхідні на етапі оцінки.
7. На основі висновків за результатами оцінки потреб спільно з командою фахівців і клієнтом прийняти обґрунтоване рішення щодо мети, завдань та заходів Індивідуального плану соціального супроводу дитини та її сім'ї.

Соціальний працівник, який здійснює оцінку потреб дитини та її сім'ї, має володіти комплексом відповідних знань, умінь і навичок, серед яких особливо важливі ті, що стосуються:

- оцінки безпечності середовища перебування дитини;
- оптимального завершення оцінки й вірної інтерпретації її результатів.

Щодо знань, умінь і навичок **першої групи**, то це:

- знання цілей проведення оцінки і цінностей, що лежать в її основі;

- знання сильних сторін особистості, що гарантують їй безпеку;
- знання індивідуальних, сімейних і навколишніх факторів, що можуть спричинити випадки жорстокого поводження з дитиною;
- розуміння того, як сімейні потреби, проблеми й навколишні умови можуть взаємодіяти одне з одним, тим самим збільшуючи потенційний ризик жорстокого поводження з дитиною;
- знання шляхів збору детальної інформації про фактори ризику й безпеки від родичів, що перебувають з даною сім'єю у родинних зв'язках різного ступеня;
- знання сильних сторін дитини, її батьків та найближчого оточення, які можуть зменшити ризик і захистити дітей від випадків жорстокого поводження в родині у майбутньому;
- знання того, як отримати інформацію з інших джерел, щоб доповнити й перевірити відомості, отримані від дитини та членів її родини;
- уміння компілювати й оцінювати інформацію, щоб зуміти визначити, наскільки високий для дитини ступінь ризику заподіяння шкоди її фізичному або психічному стану зараз або в майбутньому;
- уміння визначати сильні сторони найближчого оточення, сусідів і громади в цілому, які можуть зменшити ризик і гарантувати безпеку дитини.

Щодо знань, умінь і навичок **другої групи**, то це:

- комплексне розуміння індивідуальних, сімейних і навколишніх умов, динаміки, ресурсів, що повинні бути проаналізовані в процесі проведення оцінки;
- розуміння того, що стабільність родини, її ресурси, конструктивні навички виховання дітей, внутрішньо-сімейна підтримка, підтримка громади допомагають батькам захистити своїх дітей;
- усвідомлення важливості проведення оцінки разом із членами родини для одержання більш точної й глибокої інформації;
- уміння аналізувати, порівнювати й синтезувати інформацію, що надходить для оцінки з різних джерел, пере-

віряти її точність, робити висновки щодо її значення стосовно безпеки дитини;

- усвідомлення того, що існуючі відмінності у практиці догляду за дитиною, культурні особливості сім'ї можуть заважати проведенню оцінки й сприяти виникненню некоректних висновків щодо дитини та її сім'ї;
- знання ризику і потенційної небезпеки для дітей у випадку, якщо індивідуальний план роботи з клієнтом, складений після проведення оцінки, базується на неповній і неточній інформації.

3.2.

Міжвідомча і мультидисциплінарна взаємодія у процесі соціальної роботи з сім'єю

Успішне здійснення оцінки потреб можливе за умов ефективної міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії, які розглядаються як цілеспрямований взаємний вплив активних, діючих систем, що сприяють взаємозбагаченню та посиленню їх внутрішнього потенціалу.

Взаємодія має внести певні зміни в структури задіяних сторін. Ці зміни можуть виступати у вигляді нових норм, додаткових функціональних обов'язків, уточнення принципів співробітництва, серед яких визначають: пріоритетність інтересів партнерів, проблемна орієнтація, результативно-цільова спрямованість, спільне планування, функціональна домовленість, єдиний інформаційний простір, зворотній зв'язок, спільне прогнозування проміжних та остаточних результатів, спільна оцінка діяльності шляхом співставлення отриманих результатів із запланованими, відповідальність, наукова та методична обґрунтованість, правова забезпеченість, комплексність та системність (О. Безпалько, Т. Дешко, Т. Протасова, Е. Дем'янов та ін.).

Взаємодія розглядається на двох рівнях: суб'єктивному і процесуальному. На суб'єктивному рівні розглядаються суб'єкти взаємодії – інститути держави, місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій на основі системно-структурного і міжвідомчого підходів; на процесуальному – взаємодія цих суб'єктів на основі діяльнісного, системно-структурного, міждисциплінарного підходів.

В Україні існують **механізми міжвідомчої взаємодії** не тільки по вертикалі (національний, обласний, районний рівні), а й по горизонталі — всередині самих секторів, як державного, так і недержавного. Цими механізмами є закони, нормативні акти, національні програми з вимогою взаємодії всіх суб'єктів означеної діяльності, серед них основними є: Цивільний та Сімейний кодекси України, Закони України: «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про охоро-

ну дитинства», «Про попередження насильства в сім'ї», «Про державну допомогу сім'ям з дітьми», «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування», «Про соціальні послуги», «Про органи та служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей», «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», «Про звернення громадян», «Про інформацію» тощо.

i

Відповідно до статті 3 Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» **суб'єктами** соціальної роботи з сім'ями, дітьми є: уповноважені органи, що здійснюють соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю; фахівці з соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю; об'єднання громадян, благодійні, релігійні організації, юридичні та фізичні особи, які надають соціальні послуги сім'ям, дітям та молоді; волонтери.

До **уповноважених органів** належать: органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та їх спеціалізовані формування; служби у справах дітей.

Соціальну роботу з дітьми та сім'ями з дітьми, які потрапили в складні життєві обставини, також здійснюють: управління/відділ у справах сім'ї та молоді (молоді та спорту); органи охорони здоров'я; установи/заклади охорони здоров'я; органи освіти і науки; дошкільні, загальноосвітні, позашкільні, професійно-технічні та вищі навчальні заклади (I-IV рівнів акредитації); органи праці та соціального захисту населення; органи внутрішніх справ; підрозділи кримінально-виконавчої інспекції Державного департаменту з питань виконання покарань тощо.

Нормативним документом, що є механізмом міжвідомчої та мультидисциплінарної взаємодії під час проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї, є «**Порядок взаємодії суб'єктів соціальної роботи із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах**», затверджений наказом міністерств України у справах сім'ї, молоді та спорту, охорони здоров'я, праці та соціальної політики, освіти і науки, внутрішніх справ, транспорту і зв'язку, Державного комітету України з питань виконання покарань від 14 червня 2006р. У наказі визначено: порядок взаємодії щодо здійснення соціального супроводу сімей у

кризових ситуаціях; суб'єкти соціального супроводу, механізми його здійснення. Даний Порядок визначає процедуру виявлення, обліку та соціального супроводу сімей, члени яких перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

Базою для проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї є також спільні накази, що регламентують порядок діяльності підпорядкованих їм структур, з окремих питань, а саме:

«Порядок розгляду звернень та повідомлень із приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення», затверджений наказом Державного комітету України у справах сім'ї та молоді, міністерствами охорони здоров'я, освіти і науки, внутрішніх справ. Цей Порядок визначає механізм взаємодії структурних підрозділів міністерств і відомств, органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у запобіганні жорстокому поводженню з дітьми, фізичному, сексуальному, психологічному насильству, механізм надання невідкладної допомоги дітям, які потерпіли від жорстокого поводження. У цьому Порядку поняття «жорстоке поводження з дитиною» означає будь-які форми фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над дитиною в сім'ї чи поза нею. Координатором заходів щодо захисту дітей від жорстокого поводження з ними або реальної загрози його вчинення є служба у справах дітей.

«Порядок взаємодії центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді із закладами охорони здоров'я щодо надання медичної допомоги та соціальних послуг дітям і молоді», затверджений наказом міністерств України у справах сім'ї, молоді та спорту, охорони здоров'я. Зазначений Порядок визначає функції центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і закладів охорони здоров'я щодо надання медичної допомоги і соціальних послуг дітям та молоді на основі принципів дружнього підходу до молоді, рекомендованих Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ), Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ).

«Порядок взаємодії центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді із закладами охорони здоров'я з питань запобігання ранньому соціальному сирітству», затверджений



наказом міністерств України у справах сім'ї, молоді та спорту, охорони здоров'я. Даний Порядок визначає загальні засади взаємодії центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді із закладами охорони здоров'я, а саме: створення, діяльність та інформування населення про роботу консультативних пунктів ЦСССДМ, з метою надання жінкам, які відмовляються від новонародженої дитини, та батькам, які тимчасово влаштовують/влаштували дитину у будинок дитини, соціально-педагогічних, психологічних, юридичних, інформаційних, соціально-економічних послуг.

Окрім зазначених нормативних документів, основи міжвідомчої взаємодії у процесі оцінки потреб клієнта закріплено: постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №866 **«Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини»**, наказом Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту та Міністерства освіти і науки України від 28.09.2007 № 3455/853 **«Про затвердження Порядку взаємодії центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та управлінь (відділів) освіти щодо підготовки до самостійного життя дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, з числа учнів старших та випускних класів інтернатних закладів і шкіл соціальної реабілітації»** та ін.

Суб'єкти соціальної роботи, у межах компетенції та відповідно до покладених на них завдань:

- виявляють дітей та сім'ї з дітьми, які мають ознаки чи опинилися в складних життєвих обставинах;
- направляють інформацію про них до центру соціальних служб для сім'ї дітей та молоді за місцем проживання та за потребою залучаються до здійснення соціального інспектування та оцінки потреб дитини та її сім'ї;
- готують, у разі потреби, клопотання щодо розміщення:
 - а) дітей в сімейне оточення, або на тимчасове перебування до відповідного закладу соціального обслуговування/соціального захисту;
 - б) сімей з дітьми на тимчасове перебування до відповідного закладу соціального обслуговування/соціального захисту тощо;

- сприяють вирішенню проблем об'єктів соціальної роботи, першочергово здійснюють заходи щодо відновлення та усунення умов, які сприяли настанню складних життєвих обставин;
- здійснюють інші заходи та інформують про проведену роботу відповідно до протокольних рішень дорадчого органу чи Комісії з питань захисту прав дитини.

Ефективність допомоги дитині та її сім'ї, котрі опинилися у складних життєвих обставинах, залежить від **комплексності й інтегрованості** зусиль різних державних і неурядових організацій, котрі володіють різноманітними ресурсами. Завдання таких організацій полягає в тому, щоб забезпечити клієнтів тими видами допомоги, котрі не надаються іншими організаціями та установами, та забезпечити доступ клієнтів до допомоги з інших джерел, не дублюючи її. При цьому для розвитку власного потенціалу клієнта важливо навчити його користуватися послугами існуючої міжвідомчої системи.

Водночас професійна діяльність команди, окрім надання прямої допомоги клієнтам, полягає в тому, щоб адаптувати існуючу систему до потреб клієнтів, зробити державні, громадські та приватні ресурси **більш доступними та орієнтованими на потреби дітей**, які перебувають в соціально небезпечному становищі. Більш того, члени міждисциплінарної команди можуть та повинні докладати зусиль до зміни існуючої системи шляхом участі в розробці законопроектів, відомчих документів, стандартів допомоги та іншого, щоб не лише пристосувати клієнта до особливостей системи, а й адаптувати систему до потреб цільової групи клієнтів.

Всі суб'єкти соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю згідно з чинним законодавством несуть відповідальність:

- за бездіяльність при виявленні та наданні допомоги дитині чи сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах;
- за розголошення відомостей про особисте життя дитини, чи сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах;
- іншої інформації особистого характеру, яка стала відомою під час здійснення соціальної роботи з дітьми та їх сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Ще на етапі початкової оцінки соціальний працівник має з'ясувати, чи проводились іншими організаціями (установами) планові оцінки (моніторинги) якості знань чи стану здоров'я, щоб відстежити, як дитина розвивається. Така інформація буде цінною, бо передбачає використання різних ресурсів, специфічних методик оцінки, відповідної обробки даних.

Загальними твердженнями щодо міжвідомчої співпраці під час оцінки потреб клієнта можуть бути такі:

- взаємний обмін наявною інформацією є основою для співпраці;
- надзвичайно важлива умова успішної співпраці — довіра;
- співпраця потребує визначення спільної мети дій та цілей кожного окремого етапу роботи з клієнтом.

«Якщо проводиться оцінка потреб сім'ї, яка перебуває у кризі, більшою мірою доводиться розраховувати на інформацію, отриману від інших фахівців».

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

і

Обов'язковою умовою оцінки потреб дитини та її сім'ї є створення і забезпечення діяльності **мультидисциплінарної команди**. Це група спеціалістів різних спеціальностей, однодумців, об'єднаних спільними цілями. Їй притаманне: узгоджені цілі та чіткі завдання; певні функції; розподіл ролей — відповідальностей. Серед якостей, що характеризують команду, визначають взаємозалежність, прийняття цінностей і норм командної роботи, вміння робити внесок у спільну справу, підтримку один одного, довіру та відкритість, обмін знаннями та досвідом, згуртованість тощо.

У соціальній сфері існують різні моделі командної роботи, які можуть бути вибудовані у певній ієрархії від індивідуально орієнтованих до колективно орієнтованих за такими ключовими показниками: хто розподіляє роботу (керівник команди чи збори команди); як призначають новий персонал (чи залучають до цього працюючий персонал або все визначають централізовано); які методи соціальної роботи використовують; скільки часу члени команди справді працюють разом; як переважно проводять супервізії (на індивідуальній чи на груповій основі) тощо.

Як правило, мультидисциплінарна команда формується для ведення певного випадку, де незалежні експерти з різних галузей знань працюють за окремими планами та окремими завданнями, спрямованими на вирішення спільної мети. Оцінювання виконаної роботи, визначення пакету послуг, що пропонуються конкретному клієнту, відбувається на регулярних групових зустрічах. Координація роботи членів команди та представлення нових випадків здійснюється координатором, яким може бути соціальний працівник.

Важливим чинником розвитку команди є **розподіл та виконання ролей членами команди**. У мультидисциплінарній команді фахівців ці ролі визначені заздалегідь. Тобто при формуванні команди враховуються інтереси і потреби тієї діяльності, заради якої формується команда.



Це важливо

До оцінки варто залучити фахівців, які добре і давно знають дитину чи сім'ю. Це — дільничний педіатр чи патронажна сестра, вчитель/класний керівник у загальноосвітньому навчальному закладі, ПТУ чи вихователь/няня у дошкільному навчальному закладі, дільничний міліціонер та ін.

У ході проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї виникла необхідність залучити до роботи:

«Фахівця з дитячої психології та юриста, котрий спеціалізується на вирішенні житлових питань»;

Жанна Бортовська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

«Психолога, педіатра та медичну сестру»;

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦССС

«Психолога ЦСССДМ, секретаря селищної ради»;

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

«Медичного працівника, шкільного соціального педагога, спеціаліста управління праці та соціального захисту населення»;

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Лікаря-нарколога Сквирської ЦРЛ».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

«До проведення комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї ми насамперед залучили сільського голову, котрий дав загальну характеристику сім'ї. Під час візиту ми пере-свідчилися, що сім'я має двоє дітей, живе дуже бідно, потребує матеріальної допо-моги, продуктивних наборів. Сім'я мігрувала з іншого району, про що було зазначено у паспорті мами. У нагоді став «чіткий штамп реєстрації»: добре відкарбувався телефон селищної ради. Я зателефонувала і розпитала про сім'ю. Секретар сільської ради дуже допоміг з інформацією про жінку, розповів про її життя, повідомив про те, що вона не отримує ніяких виплат. Це дозволило нам зорієнтуватися, з чого розпочати роботу. До комплексної оцінки ми плануємо залучити дільничного лікаря, вихователя дитячого садка, спеціаліста центру зайнятості та ін. Переконана, щоб краще вивчити сім'ю, по-трібно зібрати побільше інформації».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«До комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї я залучила досвідченого психолога. Ми ходили в сім'ю разом. Вона розмовляла з дитиною, я — з мамою. По-перше, зеко-номився час, а по-друге, важливо було обмінятися враженнями від почутого і спільно зробити висновки. Психолог радила, на що краще звернути увагу, і це допомагало в роботі. Колега посприяла донести мамі мету комплексної оцінки. Вона навчила мене розмовляти з клієнтом «однією мовою». Така співпраця видалася дуже плідною».

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

Для налагодження співпраці інколи доводиться долати чи-мало **перешкод і відомчих бар'єрів**, усувати непорозуміння, недовіру й стереотипи щодо представників різних відомств та організацій. Але спільні заходи, спільне навчання, особис-ті зустрічі тощо допомагають впроваджувати певні стандарти оцінки потреб дитини та сім'ї.

При налагодженні міжвідомчої взаємодії в процесі оцінки потреб дитини та її сім'ї соціальний працівник може зіштовхнутися з такими труднощами:

«Спеціалісти різних служб не до кінця розуміють значення оцінки»;

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

«Має місце конфлікт між членами сім'ї й одним із фахівців»;

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Відсутність особистих контактів з представниками інших служб, організацій. У кожній структурі є людина, яка погодиться допомогти, її потрібно лише знайти».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

Аналіз виконаної роботи, обговорення проблемних питань, з'ясованих під час оцінки, визначення пакету послуг, що про-понуються конкретному клієнту, здійснюється на регулярних **групових зустрічах** мультидисциплінарної команди.

Розвиток мультидисциплінарної команди з оцінки відбувається за тією ж моделлю, що й розвиток будь-якої іншої мультидисциплінарної команди, і обумовлюється певними закономірностями групової динаміки: формування (початок роботи), штурмування (період міжособистісних конфліктів), нормування (встановлення робочих стосунків, розмежування завдань і дій), виконання (налагоджене виконання справ), розставання (прощання з деякими членами команди або припинення діяльності всієї команди) [8, с. 13].

Мультидисциплінарна команда, що здійснює оцінку потреб дитини та її сім'ї, забезпечує:

- залучення всіх ресурсів громади, дотичних організацій, установ та відомств, необхідних для оцінки;
- скорочення часового проміжку, за який можна здійснити оцінку;
- зняття міжвідомчих бар'єрів тощо.

Міждисциплінарний підхід до ведення випадку має на увазі розподіл обов'язків між представниками різних спеціальностей та відомств для надання клієнту різних видів допомоги. Проте діяльність міждисциплінарної команди є малоефективною за умов формального підходу до організації її роботи, відсутності єдиного керівника процесу, застосування різних відомчих стандартів та підходів щодо вирішення однієї і тієї самої проблеми клієнта та ін. Координація роботи членів команди має здійснюватися **«ключовим спеціалістом»**, який несе відповідальність за узгодженість дій різних фахівців, організацій, громад.

До обов'язків координатора мультидисциплінарної команди належить:

- складання попереднього плану здійснення оцінки, залучення до неї фахівців інших організацій, відомств та клієнта;
- представлення справи на міжвідомчій групі чи дорадчому органі;
- координація дій членів міждисциплінарної команди та клієнта;
- у разі потреби спрямування клієнта до інших організацій та установ;

- відстеження динаміки ведення випадку;
- залучення додаткових ресурсів, необхідних для надання допомоги дитині та її сім'ї;
- обговорення з клієнтом успіхів та труднощів ведення випадку;
- контроль над веденням документації, дотриманням термінів спільних дій, якістю послуг.

Відповідальним за ведення справи та здійснення оцінки, як правило, стає **соціальний працівник** (фахівець з соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю) сільського, районного, міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, соціальний працівник чи психолог закладів соціального захисту чи соціального обслуговування. Проте при великій кількості клієнтів та невеликій кількості фахівців відповідальність за ведення випадку може також покладатися і на інших членів міждисциплінарної команди (соціальних педагогів, медичних працівників, психологів, вихователів та ін).

Для продуктивної роботи в міждисциплінарній команді необхідно дотримуватися низки правил:

- наявність спільної мети;
- чітко сформульовані цілі та розподілені ролі, виконання яких призводить до очікуваних результатів протягом певного часу;
- постійна оцінка потреб команди у процесі спільної роботи;
- усвідомлення різниці у статусі, формальній або неформальній ієрархічній позиції, ранзі та престижі кожного члена команди;
- активна участь кожного члена команди в досягненні мети;
- плідне спілкування, активне слухання, емпатія;
- гнучкість, здатність адаптуватися, творчий підхід;
- згуртованість групи;
- визнання індивідуальних і групових досягнень.

«Комплексність послуг важко забезпечити через розпорошеність функцій по захисту дітей між різними інстанціями. Фахівці сприймають ідею оцінки, проте кожен зацікавлений виконувати роботу відповідно до посадових обов'язків. Тому потрібні додаткові законодавчі й інституційні зміни, щоб технологія оцінки впровадилася у практику соціальної роботи повною мірою».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

На початку функціонування мультидисциплінарної команди необхідно:

- ввести до складу команди саме тих людей, котрі добре знають дитину, сім'ю, мають навички оцінки;
- дійти спільної згоди щодо того, що всі дії та рішення команди спрямовані на забезпечення найкращих інтересів дитини;
- обговорити умови контролю за ефективністю діяльності кожного члена команди;
- проаналізувати попередні позитивні приклади оцінки, обговорити можливі труднощі та ризики майбутнього оцінювання.

«Сьогодні усі суб'єкти соціальної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах, знають, що потрібно проводити оцінку потреб клієнта, розуміють поняття «потреби дитини», «батьківський потенціал» — це вже великий крок вперед».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

За таких умов міжвідомча взаємодія і мультидисциплінарний підхід до проведення оцінки потреб перетворюються у механізм, що забезпечує її ефективність.

«Аби соціальні працівники не приймали одноосібних рішень стосовно долі дитини та її батьків, доцільно до роботи над оцінкою залучати всіх професіоналів громади, дотичних до визначення потреб дитини, та відображати їх професійну думку у відповідних документах.

Підсумки проведеної оцінки слід розглядати на засіданнях мультидисциплінарної команди, яка на даний час має вигляд консультативного органу, та приймати колегіальне рішення щодо змісту, планування та розподілу ролей й відповідальності партнерів у наданні допомоги дитині та її сім'ї. Це дає можливість знайти оптимальний вихід зі складних життєвих обставин; надати повний пакет послуг дитині та її сім'ї; розподілити відповідальність, а отже, ефективно взаємодіяти усім суб'єктам соціальної роботи з клієнтами.

Така позиція може бути і захистом для соціального працівника, який сам «підписується» під висновками у формі оцінки потреб».

Олена Єсипенко,
провідний спеціаліст відділу методичного забезпечення соціальної роботи
Луганського ОЦСССДМ

«Процес налагодження міжвідомчої і мультидисциплінарної взаємодії є тривалим і потребує низки зусиль, стимулів та мотивації всіх залучених сторін. Одним із шляхів встановлення такої взаємодії може бути проведення спільних семінарів-тренінгів, наряд для спеціалістів усіх структур, задіяних до роботи з сім'єю, на яких визначалася б роль кожного суб'єкта соціальної роботи».

Валентина Шкуро,
асистент проектів ПБО «Кожній дитині» в Україні

«Для того, щоб фахівці інших структур були готовим до міжвідомчої і мультидисциплінарної взаємодії, необхідні нормативно-правові акти, які б ставили перед ними такі завдання; ці фахівці мають мати відповідну підготовку, розуміти своє місце в процесі оцінки, а також усвідомлювати важливість надання послуг на основі оцінки потреб клієнта».

Лариса Стрига,
менеджер проектів ПБО «Кожній дитині» в Україні

Окреслимо та охарактеризуємо **алгоритм** ведення справи клієнта на засадах міжвідомчої взаємодії на основі оцінки потреб дитини та її сім'ї (див. Рис. 7) .

Виявлення дітей та сімей з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах здійснюється усіма суб'єктами шляхом:

- виконання їх безпосередніх функцій чи перенаправлення від інших установ, закладів та організацій;
- особистого звернення громадянина (дитини чи одного з членів її сім'ї);
- звернення фізичної чи юридичної особи про необхідність надання допомоги дитині чи сім'ї з дітьми.

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

Всі направлені в усній чи письмовій формі повідомлення про виявлену сім'ю чи дитину, які опинилися у складних життєвих обставинах, реєструються відповідним суб'єктом та передаються **до центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді**.

Разом з інформацією про виявлення об'єкту передаються наявні документи, що можуть підтвердити складні життєві обставини (копію особистої заяви громадянина чи копії інших документів, на підставі яких зроблено висновки щодо наявності складних життєвих обставин тощо).

У разі виявлення будь-яких фактів, які містять інформацію про загрозу життю і здоров'ю клієнта: вчинення насильства або

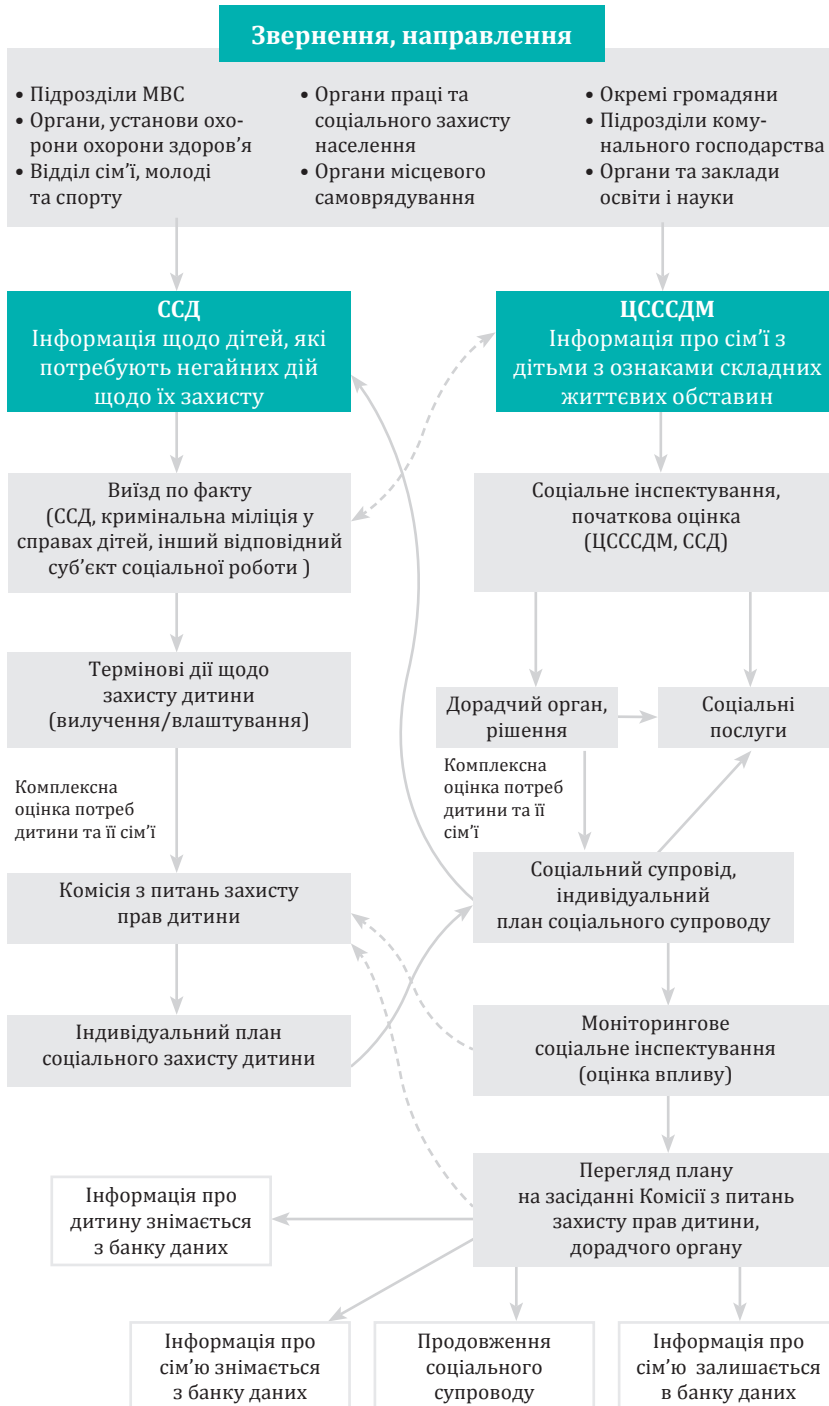


Рис. 7. Алгоритм ведення справи дитини та сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах

його реальної загрози; недогляд, нехтування першочерговими потребами дитини, залишення її без батьківського піклування тощо, згідно з чинним законодавством — суб'єкти негайно повідомляють: відповідний підрозділ органів внутрішніх справ, заклад охорони здоров'я, а також, щодо фактів насильства в сім'ї — відділ у справах сім'ї та молоді; щодо всіх зазначених фактів по відношенню до дитини — службу у справах дітей.

Координацію дій між суб'єктами щодо здійснення соціальної роботи з сім'ями з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах, забезпечують центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Для здійснення **соціального інспектування** створюється спеціальна комісія, визначається мета, основні завдання та терміни його здійснення. До складу комісії запрошуються представники: відповідного органу опіки та піклування за місцем проживання дитини, служби у справах дітей та за потребою інші суб'єкти соціальної роботи.

Комісія здійснює соціальне інспектування за місцем постійного проживання/перебування дитини виключно в присутності дорослих членів її сім'ї. За результатами інспектування комісія складає відповідний акт, з текстом якого ознайомлюють батьків або осіб, які їх замінюють та дитину/дітей з врахуванням (її/їх) віку.

У разі виявлення під час соціального інспектування ознак, що підтверджують наявність в сім'ї складних життєвих обставин, що негативно впливають на стан здоров'я та розвитку дитини, виконання батьківських обов'язків, інформація про таку сім'ю заноситься до банку даних центру соціальних служб, а інформація про дитину — до банку даних служби у справах дітей.

У разі підтвердження складних життєвих обставин дитині та її сім'ї відразу надаються соціальні послуги, спрямовані на створення безпечних умов та мінімізацію ризиків щодо погіршення ситуації.

Питання взяття даного об'єкта під соціальний супровід виноситься на розгляд **дорадчого органу**. Протокольним рішенням дорадчого органу визначаються завдання, спрямовані на

подолання об'єктом складних життєвих обставин, зазначаються відповідальні, терміни виконання і перегляду результатів.

На підставі рішення дорадчого органу центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді видається **наказ про взяття об'єкта під соціальний супровід** та закріплення спеціаліста, відповідального за його здійснення. Спеціаліст центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді укладає угоду із сім'єю про здійснення соціального супроводу.

Відповідно до Порядку, затвердженого наказом Міністерства молодіспорту, **процес соціального супроводу включає:** фахову оцінку потреб дитини та її сім'ї, на основі якої проводиться планування індивідуальних послуг та їх надання, а також моніторингове інспектування впливу та отриманих результатів. Соціальний працівник на кожному із етапів, в залежності від потреб, долучає до соціального супроводу інших суб'єктів соціальної роботи. Члени сім'ї, в тому числі й діти, є активними учасниками процесу соціального супроводу.



Планування послуг здійснюється соціальним працівником спільно з членами сім'ї та іншими суб'єктами, які брали участь в процесі оцінки, та передбачає розробку індивідуального плану соціального супроводу сім'ї, який визначає: мету та завдання супроводу, очікувані результати, перелік необхідних послуг/заходів, їх виконавців, та терміни перегляду плану.

Координацію дій по виконанню плану соціального супроводу здійснює **соціальний працівник**. Виконавцями плану є зазначені в ньому суб'єкти соціальної роботи та власне члени сім'ї, яка опинилася в складних життєвих обставинах.

При виявленні в процесі соціального супроводу потреби у додаткових соціальних послугах центр соціальних служб інформує про це відповідний суб'єкт соціальної роботи та ініціює розгляд цієї потреби на **дорадчому органі чи Комісії з питань захисту прав дитини**.

Для аналізу ефективності наданих послуг та їх впливу на процес подолання складних життєвих обставин, набуття членами сім'ї здатності самостійно вирішувати свої проблеми проводиться **моніторингове інспектування** (перегляд стану виконання

плану супроводу — оцінка впливу). За його результатами центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді ініціює повторний розгляд справи об'єкту на засіданні дорадчого органу з метою аналізу виконання попередньо визначених завдань та прийняття рішення щодо: **продовження соціального супроводу чи виведення об'єкта з-під соціального супроводу** (у зв'язку з подоланням складних життєвих обставин, зміною об'єктом свого місця проживання чи невиконання угоди об'єктом).

У разі покращення ситуації, що призвела до складних життєвих обставин, набуття членами сім'ї здатності самостійно вирішувати свої проблеми, за рішенням дорадчого органу **соціальний супровід припиняється**, а сім'я виводиться з місцевого банку даних. У випадку наявності ризиків щодо спроможності сім'ї в подальшому самостійно долати труднощі сім'я виводиться з під соціального супроводу, залишаючись в банку даних з метою її підтримки.

У разі **відмови сім'ї від соціального супроводу** або невиконання нею договору про його здійснення, за наявності факторів, які поглиблюють складні життєві обставини щодо дитини, центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді інформує службу у справах дітей про необхідність винесення даного питання на розгляд Комісії з питань захисту прав дитини.

Комісія з питань захисту прав дитини затверджує індивідуальний план її соціального захисту та приймає рішення про необхідність подальших дій суб'єктів соціальної роботи. Контроль за виконанням індивідуального плану покладено на службу у справах дітей.

У разі подолання складних життєвих обставин службою у справах дітей приймається рішення про зняття дитини з банку даних, про що відповідна інформація заноситься до особової справи дитини. Особова справа дитини архівується в порядку, передбаченому наказом Мінсім'ямолодьспорту.

Таким чином, представлений вище алгоритм ведення справи дитини та її сім'ї забезпечує ефективність функціонування системи соціальної роботи з вразливими групами населення, утверджуючи пріоритети найкращих інтересів дитини й активізації клієнта на подолання складних життєвих обставин при мінімальному втручанні у цей процес суб'єктів соціальної роботи.

3.3.

Надання послуг дитині та її сім'ї в процесі проведення оцінки потреб

Сьогодні державна політика України спрямована на надання якісних послуг тим, хто їх потребує, з метою посилення захисту конституційних прав та свобод громадян, забезпечення поваги до кожної людини, її індивідуальності й гідності. Відповідно виникає необхідність упорядкування соціальних послуг, узагальнення кращого досвіду щодо цього та створення системи надання послуг на основі **клієнто-орієнтованого підходу**.

Базовими положеннями цього підходу є:

- до кожної людини треба ставитися індивідуально, як до незалежної особистості, не допускаючи дискримінації щодо віку, походження, стану здоров'я або інших характеристик;
- послуги надаються відповідно до потреб кожної людини, а не в залежності від наявності послуг в організації, громаді;
- клієнти мають отримувати повну та точну інформацію щодо послуг, які надаються (інформація має надаватися доступною мовою, без зайвого використання професійного жаргону та спеціальних термінів);
- інформація щодо послуг, які надаються, має сприяти прийняттю незалежних рішень з урахуванням думки клієнта;
- у процесі надання послуг необхідно забезпечувати постійний аналіз та зворотній зв'язок від клієнта стосовно задоволення його оцінених потреб;
- клієнт має право вибирати між соціальним послугами, що надаються державними установами та неурядовими організаціями.

Соціальні послуги — це сукупність дій, заходів суб'єктів соціальної роботи, що використовуються для розв'язання соціальних проблем отримувача/клієнта, стимулювання розвитку його власних сил, конструктивної діяльності щодо зміни несприятливої життєвої ситуації. Послуги надаються відповідно до норм і положень Конституції України, Конвенції

ООН про права дитини та інших нормативно-правових документів з дотриманням конфіденційності та дружнього ставлення до отримувачів послуг.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» клієнту можуть бути надані: соціально-економічні, соціально-педагогічні, соціально-психологічні, медико-соціальні, юридичні, інформаційні та інші послуги. При наданні соціальних послуг використовуються різні форми і методи роботи — індивідуальні, групові, методи роботи у громаді.

Переважна більшість сімей на етапі проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї потребує таких послуг:

«Юридичних та соціально-економічних»;

Жанна Бортовська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

«Інформаційних послуг та психологічної підтримки»;

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

«Психологічних, соціально-медичних та інформаційних послуг»;

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

«Інформаційних, психологічних, соціально-педагогічних послуг, консультацій щодо можливості отримати послугу в іншій установі».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Використання у процесі оцінки потреб дитини та її сім'ї клієнто-орієнтованого підходу дозволяє:

- створити більш збалансоване партнерство між користувачами послуг та соціальними працівниками шляхом надання можливості тим, хто шукає допомоги, робити власні внески в прийняття рішень, які змінять його/її життя;
- надати можливість клієнту робити індивідуальний вибір послуг серед варіантів, запропонованих соціальним працівником, що є найкращим для задоволення оцінених потреб;
- сприяти покращенню взаємодій між організаціями, що надають послуги.

У процесі оцінки потреб дитини та її сім'ї можуть надаватися різні соціальні послуги. Обсяг і характер соціальних послуг, що пропонуються сім'ї, визначається її потребами. Для того, щоб задовольнити потреби клієнта, соціальний працівник має володіти різними **формами і методами надання соціальних послуг** та вміти їх презентувати сім'ї.

Однією із форм надання послуг, що найчастіше зустрічається під час оцінки потреб, є консультування (індивідуальне та групове, одноразове та багаторазове, консультування за направленням інших фахівців або за особистим зверненням особи, очне та дистанційне: консультування по телефону, через Інтернет тощо). Серед інших використовують обстеження житлово-побутових умов, збір необхідних документів, підготовку запитів до інших служб, центрів, органів влади тощо. У більшості випадків для розв'язання соціальних проблем сім'я потребує певної матеріальної допомоги.

Надання послуг дитині та її сім'ї, перш за все, ставить за мету: зведення до мінімуму загрози залежності сім'ї від сторонньої підтримки, послуг різних відомчих структур; визнання за батьками права приймати самостійні рішення в питаннях виховання дітей; надання батькам допомоги насамперед у вигляді порад, консультацій.

Якщо соціальний працівник ще недостатньо знайомий з сім'єю, щоб дати їй корисні поради, або ж він не має змоги у даний момент надати практичну допомогу, краще зосередитися на емоційній підтримці клієнта. Такий підхід допоможе дитині і її сім'ї набутити впевненості у власних силах, у здатності контролювати власне життя та упоратися зі своїми проблемами.

Водночас існує певна специфіка надання послуг відповідно до етапу проведення оцінки.

Зокрема на етапі **експрес-оцінки** здійснюється:

- надання інформації про доступність та перелік соціальних послуг центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

- інформування про ресурси громади, служби, організації, заклади, установи, що працюють у сфері захисту прав дітей;
- переадресація до інших служб, установ, закладів; допомога у формулюванні запиту, написанні звернення, заяви тощо;
- поширення інформаційно-просвітницьких та рекламних матеріалів про сім'ю як сприятливе середовище для повноцінного розвитку дитини, відповідальність батьків за виховання дитини;
- інформування клієнта про порядок звернення у випадках жорстокого поводження з дітьми та насильства в сім'ї;
- поширення інформаційно-просвітницьких матеріалів щодо відповідальності батьків за невиконання батьківських обов'язків, жорстокого поводження з дітьми, насильства;
- надання консультацій з питань чинного законодавства;
- надання консультації з питань оформлення (відновлення) документів, необхідних для розв'язання проблем сім'ї та її членів.

«На етапі експрес-оцінки важливо вміти визначити, чи потрібно терміново реагувати на звернення».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

На етапі **початкової оцінки** соціальний працівник може надавати клієнту такі послуги:

соціально-педагогічні:

- проведення консультативних бесід із сім'єю щодо визначення шляхів подолання життєвих труднощів;
- залучення фахівців (вчителів, психолога, соціального педагога та ін.) до здійснення початкової оцінки потреб;
- сприяння у відновленні соціальних та родинних контактів;
- надання індивідуальних та групових консультацій, проведення бесід, лекцій тощо відповідно до вияв-

лених потреб з питань: догляду за дитиною, навичок спілкування та встановлення взаємин дітей з батьками; виконання сім'єю функцій; ведення господарства, планування сімейного бюджету тощо.

«Вікна в квартирі, де проживала сім'я, стосовно якої здійснювалася комплексна оцінка потреб, були завішені, квартира ніколи не відчинялася. Вже на етапі початкової оцінки я провела бесіду з батьками, пояснила, що така атмосфера негативно впливає на дітей. Дуже хотілося, щоб мама це зрозуміла...»

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Скви́рського РЦСССДМ

«У ЦСССДМ можуть бути відпрацьовані різні механізми надання матеріальної допомоги сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах. В одних це можливо і на етапі початкової оцінки, в інших — лише після рішення дорадчого органу, тобто на етапі комплексної оцінки».

Наталія Боровко,
заступник директора Київського ОЦСССДМ

соціально-психологічні:

- проведення групових та індивідуальних діагностичних методик;
- індивідуальне консультування дітей та дорослих щодо поліпшення взаємин з оточенням, з інших питань;
- здійснення психологічної підтримки з метою подолання наслідків втрати або тривалої дисфункціональності сім'ї.

соціально-економічні:

- обстеження умов проживання сім'ї та визначення житлово-побутових потреб;
- сприяння у працевлаштуванні;
- стимулювання дорослих членів до економічної активності, ефективного використання наявних ресурсів;
- представлення інтересів клієнта перед дорадчим органом, що вирішує питання взяття сім'ї під соціальний супровід.

юридичні послуги:

- надання консультацій з питань чинного законодавства;

- сприяння в оформленні (відновленні) документів, необхідних для розв'язання проблем сім'ї та її членів та ін.

«Використовую на етапі оцінки потреб дитини різні брошури, буклети, роздатковий матеріал. Наприклад, одного разу на наступну зустріч, після обговорення з сім'єю важливості для дитини раціонального харчування, я принесла цікаві матеріали й запропонувала батькам ознайомитися з ними. Сім'я із задоволенням погодилася».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

На етапі **комплексної оцінки** обсяг соціальних послуг збільшується, серед них:

соціально-педагогічні:

- розробка спільно з членами сім'ї плану дій щодо подолання складних життєвих обставин;
- залучення, у разі потреби, для роботи з дитиною та її сім'єю соціального педагога і психолога навчального закладу;
- проведення тренінгів, навчань для членів сім'ї щодо зміцнення стосунків, здатності батьків забезпечувати потреби дітей відповідного віку, підвищення виховного потенціалу сім'ї тощо;
- залучення сім'ї до груп взаємопідтримки/взаємодопомоги;
- сприяння в організації змістовного дозвілля сім'ї, участі дітей у роботі гуртків, секцій, клубів та інших об'єднань за інтересами;
- пошук додаткових ресурсів у громаді для покращення якості життя особи та її рідних;
- залучення фахівців (вчителів, психолога, соціального педагога та ін.) до здійснення соціального супроводу сім'ї;
- розширення участі особи у громадському житті за допомогою формування та розвитку соціальних зв'язків особи з оточуючими, їх активного залучення до отримання різних послуг, розширення соціального простору особи;
- сприяння у влаштуванні дитини в дошкільний та загальноосвітній заклади;
- направлення до закладів медико-соціальної реабіліта-

ції щодо подолання залежностей: наркотичної, алкогольної, релігійної секти, від комп'ютерних та азартних ігор тощо.

«У ході розмови з дівчинкою 16 років, під час комплексної оцінки її потреб, я з'ясувала, що вона нічого не знає про культуру статевого стосунку, контрацептиви, венеричні хвороби. Отож, не відкладаючи, довелося проводити бесіди з питань статевого виховання старших підлітків, пояснювати, чому таку інформацію важливо знати».

Елла Сміль,
провідний спеціаліст Переяслав-Хмельницького РЦСССДМ

«Під час комплексної оцінки соціальні послуги переважно спрямовуються на покращення психоемоційного стану клієнта. Доводиться його заспокоювати, переконувати, проводити бесіди, наводити випадки з життєвого досвіду».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

соціально-психологічні:

- проведення групових та індивідуальних діагностичних методик; використання в роботі з сім'єю різних психокорекційних методик;
- забезпечення психологічної допомоги сім'ям із дітьми, залучення, відповідно до потреб фахівців, психолога, психіатра та ін.;
- сприяння в наданні невідкладної психологічної допомоги особам, які зазнали жорстокого поводження, насильства;
- індивідуальне консультування дітей та дорослих щодо поліпшення взаємин з оточенням, з інших питань.

соціально-економічні:

- представлення інтересів клієнта перед державною адміністрацією (виконавчим комітетом) із метою вирішення матеріально-побутових проблем (борги за комунальні послуги, брак відповідних умов для проживання дитини (дітей), неспроможність забезпечити повноцінне харчування дитини/дітей і т. д.);

«Під час проведення комплексної оцінки потреб ми організували для сім'ї «продуктові пакети». Це її підтримало і заохотило до співпраці».

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

- надання матеріальної, фінансової та гуманітарної допомоги відповідно до потреб клієнта (з різних джерел, не заборонених чинним законодавством);
- сприяння в організації оздоровлення дитини/дітей відповідно до потреб.

юридичні послуги:

- надання консультацій з питань чинного законодавства;
- сприяння в оформленні чи відновленні документів, необхідних для розв'язання проблем сім'ї та її членів;
- сприяння в оформленні документів для отримання державних допомог та виплат, субсидій тощо.

Серед **принципів надання соціальних послуг**:

- доступність та відкритість;
- гуманність;
- комплексність;
- законність;
- соціальна справедливість;
- конфіденційність.

«Соціальний працівник не зможе «прожити» за сім'ю. Неправильно, коли він замість батьків збирає довідки, зустрічається із спеціалістами тощо. Навіть якщо вибір послуги клієнтом не зовсім вдалий, це — самостійний крок, і у цьому його цінність».

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

Таким чином, **система соціальних послуг**, наданих під час проведення оцінки потреб дитини та її сім'ї, **повинна відповідати таким вимогам**:

- орієнтованість на задоволення потреб отримувачів послуг (це забезпечується в т.ч. за принципами добровільності отримання соціальних послуг, можливості вибору послуги);
- адресність надання послуг (передбачає диференціацію надання соціальних послуг з урахуванням умов життя їх отримувача, наявного фінансування послуг);
- залучення отримувача послуг до розв'язання власних проблем (подолання споживацького підходу до

отримання соціальних послуг, розвиток самостійності і активності отримувача послуг, його власних можливостей у розв'язанні проблем, що виникають);

- ефективність надання соціальних послуг (зміст та організація соціальних послуг, спрямованих на досягнення позитивних змін в житті клієнта, сприяння інтеграції в суспільство, самовизначенню, особистісному та творчому розвитку);
- прозорість надання соціальних послуг (процеси планування, організації надання соціальних послуг, моніторингу їх якості відбуваються за участю всіх відповідальних структур, включаючи самих отримувачів та їхніх представників);
- використання найкращого досвіду (передбачає вивчення і поширення найкращого вітчизняного та міжнародного досвіду застосування методик надання соціальних послуг під час проведення оцінки, особливостей оцінки потреб отримувачів, ефективності планування тощо).

3.4.

Особливості планування роботи з клієнтом на основі оцінки його потреб

За результатами оцінки потреб складається **індивідуальний план роботи з клієнтом**. Це документ, що відображає стратегію, логіку, зміст та процедуру надання послуг з метою подолання складних життєвих обставин, в яких опинився клієнт, і спрямований на забезпечення його потреб.

i

Індивідуальний план визначає мету, завдання, види, обсяги послуг, відповідальних за їх надання, терміни та очікувані результати.

Взаємозв'язок процесу оцінки потреб й індивідуального плану наведено на Рис. 8.

Відповідно до мети розрізняють:

- індивідуальний план соціального супроводу дитини та сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах;
- індивідуальний план соціального захисту дитини;
- індивідуальний план адаптації до самостійного життя (для випускника інтернатного закладу) та ін.

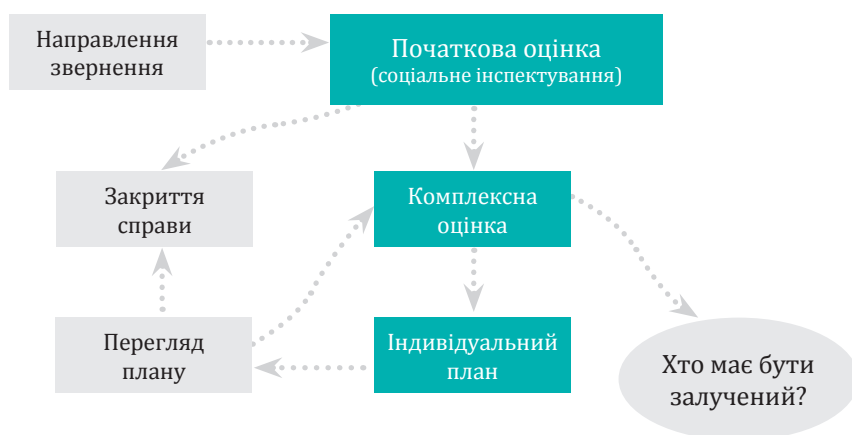


Рис. 8. Взаємозв'язок оцінки потреб та індивідуального плану роботи з клієнтом

Якщо за результатами комплексної оціни зроблено висновок, що дитина і сім'я потрапили у складні життєві обставини, виникає необхідність підготовки індивідуального плану соціального супроводу. У міжнародній практиці, якщо у сім'ї виховується кілька дітей, то план складається для кожної дитини.

У контексті мети і завдань посібника детальніше зупинимось на **Індивідуальному плані соціального супроводу клієнта (ІПСС)**.

Головною метою підготовки ІПСС (Рис.9) за результатами комплексної оцінки є:

- чітке визначення цілей, завдань та очікуваних результатів роботи з дитиною та сім'єю;
- документування того, яким чином ці цілі і завдання будуть досягнуті;
- визначення послуг, які будуть надаватися дитині і сім'ї.

У плані соціального супроводу зазначаються загальні цілі щодо задоволення потреб дитини та її сім'ї, а також конкретні заходи стосовно:

- вирішення виявлених проблем у розвитку дитини;
- формування здатності батьків реагувати на потреби дитини, використовуючи сильні сторони сім'ї;

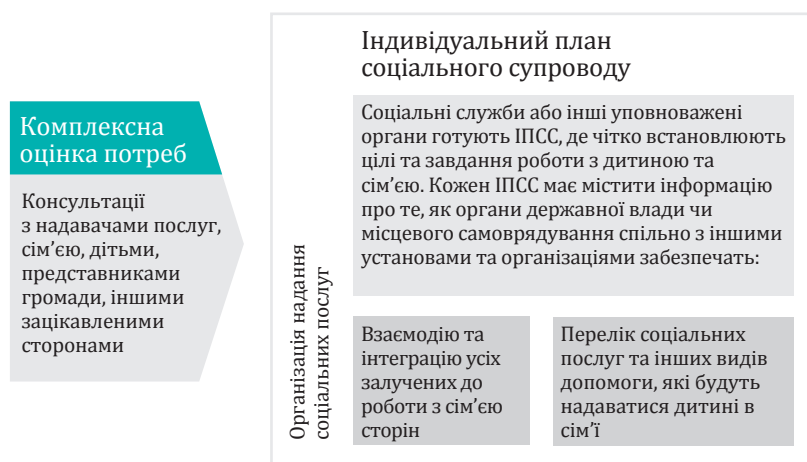


Рис. 9. Процес підготовки та зміст ІПСС

- активізації роботи з родичами, представниками найближчого оточення дитини, сім'ї.

Основними кроками підготовчого етапу складання індивідуального плану на основі аналізу результатів оцінки потреб клієнта можуть бути:

- визначення загальних цілей у роботі з клієнтом;
- вивчення наявних ресурсів щодо вирішення проблем клієнта (визначити, допомога яких фахівців буде потрібна для реалізації цілей, а також, кого із соціального оточення клієнта потрібно і можливо залучити);
- визначення конкретних заходів досягнення поставлених цілей і час, який необхідний для їх виконання;
- чітке розподілення обов'язків між клієнтом, соціальним працівником, залученими спеціалістами [11, с. 149].

Як уже зазначалося у попередньому Розділі, робота над планом розпочинається після підписання договору між ЦСССДМ та клієнтом про надання соціальних послуг.

Для планування надання послуг клієнту соціальний працівник, використовуючи вертикальні зв'язки (стосунки з підрозділами громади, медичними установами, громадськими організаціями, соціальними службами тощо), ініціює **міжвідомчі зустрічі**. До складання плану насамперед залучаються спеціалісти, які брали участь у процесі оцінки потреб дитини та її сім'ї, а саме: психолог, медичний працівник, соціальний педагог та ін. За координацію роботи мультидисциплінарної команди та виконання плану у подальшому відповідає соціальний працівник.

У соціальній роботі існує та застосовується **типова форма індивідуального плану**, що включає: цілі й завдання роботи з клієнтом, кроки для досягнення цілей (конкретні заходи), терміни виконання завдань, учасників процесу.

План об'єднує очікування та вибір клієнта, короткотривалі й довготривалі завдання щодо подолання складних життєвих обставин, погоджені з ним. Потрібно підкреслити, що соціальний працівник, котрий веде соціальний супровід, і клієнт спільно обирають пріоритетні цілі своїх дій. Вони мають бути

реалістичними, конкретними, визначеними у часі і головне — відповідати потребам дитини, і бути сфокусованими на посиленні батьківського потенціалу забезпечувати ці потреби. Також важливо враховувати можливості соціальної служби, інших служб, які задіяні в підтримці сім'ї на її шляху до стабільності і сімейного благополуччя.

«Результати оцінки потреб дитини та її сім'ї дозволяють уникнути формального плану соціального супроводу. Складаючи індивідуальний план, потрібно визначати одночасно не більше трьох цілей роботи з сім'єю. Насамперед слід допомагати сім'ї у тому, з чим вона не може впоратися самотійно.

План має бути дуже конкретний й деталізований; обов'язково необхідно зазначати терміни виконання усіх заходів. Водночас існують труднощі встановлення термінів для заходів, за які відповідають інші служби. Вони виконують протокольне рішення дорадчого органу, проте коли і з якою якістю, спеціалісти ЦСССДМ не завжди можуть відстежити. Загалом складання плану роботи з клієнтом — окрема складна методика, впровадження якої вимагає науково-методичного забезпечення».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Всі заплановані дії (соціальні послуги) мають бути: здійснені, зрозумілі, чіткі, відповідати можливостям клієнта та його потребам, враховувати соціальне оточення клієнта, чітко визначати дії для кожної зі сторін (соціального працівника, який надає соціальні послуги, та клієнта). У плані фіксуються конкретні заходи, вказуються виконавці, термін дій та очікуваний результат. Також у ньому зазначається графік моніторингу надання соціальних послуг.

План соціального супроводу потрібно складати відповідно до компонентів й показників оцінки потреб дитини та її сім'ї, а саме: «Потреби для розвитку дитини», «Батьківський потенціал», «Фактори сім'ї та середовища».

Відповідно основними підрозділами індивідуального плану роботи з клієнтом можуть бути:

- задоволення потреб дитини для розвитку;
- розвиток батьківського потенціалу;
- залучення ресурсів сім'ї та громади;
- інше.



Це важливо

План підписується соціальним працівником та директором ЦСССДМ і, за можливістю, членами сім'ї на знак підтвердження своєї участі в розробці плану, а також у його наступній реалізації. Якщо план стосується дитини середнього чи старшого шкільного віку, важливо долучити її до розробки плану, а також до підписання.

Заповнюючи форми оцінки потреб дитини та її сім'ї, варто уникати загальних фраз типу: «погані стосунки», «конфліктна поведінка», «покращити догляд» тощо.

При формулюванні у плані соціального супроводу клієнта цілей та заходів пропонується використовувати дієслова доконаного виду, наприклад: підготувати, розподілити, зменшити, збільшити, організувати, виготовити, установити, поінформувати, провести, видати, залучити, оформити, надати, сформувати, забезпечити, укомплектувати, створити.

Отже, складання індивідуального плану роботи з дитиною та її сім'єю має відповідати стадіям процесу ухвалення рішень:

- збір інформації;
- визначення альтернатив;
- виявлення факторів, які впливають на процес прийняття рішення;
- здійснення вибору.

Індивідуальний план роботи з клієнтом/план соціального супроводу є відкритим документом і може постійно корегуватися. До плану вносяться зміни, що відображають нові потреби особи, яка отримує послуги, чи нові умови надання послуг. Обов'язкові перегляди, аналіз плану мають відбуватися протягом визначених часових періодів. Результати перегляду (аналіз результатів роботи) необхідно занотовувати по кожній цілі, даючи інформацію, як змінилися життєві обставини (покращилися чи погіршилися).

Кожен соціальний працівник має пам'ятати, що лише тоді індивідуальний план може бути реалізований ефективно, коли він **складений з клієнтом, а не для клієнта.**



Головна мета індивідуального плану роботи полягає в тому, щоб повернути клієнту здатність діяти самостійно. Якщо соціальний працівник ставиться до клієнта як унікальної, автономної особистості, поважає його право вільного вибору, самовизначення, то він визнає і право клієнта взяти на себе відповідальність за прийняття рішень стосовно свого життя, шляхів вирішення життєвих труднощів [11, с. 149].

Часто трапляються випадки, коли у клієнта і соціального працівника погляди на проблему не збігаються, а, відповідно, різними можуть бачитися і шляхи її вирішення. Тому необхідно спільно визначити основні життєві негаразди та кроки, за допомогою яких вони будуть подолані. Крім того, вміння цілеспрямовано рухатися у визначеному напрямі має стати основною ознакою компетентності як соціального працівника, так і клієнта.

Залучаючи дитину і сім'ю до процесу планування, соціальний працівник керується переконанням: **практично будь-яка сім'я здатна досягти продуктивних змін**. У такому разі сім'я відчуває позитивне налаштування соціального працівника, у неї підвищується рівень зацікавленості у досягненні змін.

Для того, щоб члени сім'ї навчилися розв'язувати складні життєві обставини, соціальний працівник може аналізувати проблемні ситуації разом з ними чи визначати шляхи, форми, методи вирішення проблеми. Опираючись на підтримку соціального працівника, саме сім'я якнайкраще може визначити ті послуги, що є найбільш бажаними й прийнятними для неї.

Коли сім'я бере участь у плануванні послуг, вона значною мірою зберігає контроль за своїм життям, що дуже важливо для її функціонування. Це дає їй необхідну мотивацію і допомагає долати супротив-реакцію на «втручання» у справи сім'ї представника державної інституції.

Спільне складання плану соціального супроводу підвищує рівень довіри членів сім'ї до соціального працівника. Робота з сім'єю як групою зміцнює її, дорослі й діти усвідомлюють себе єдиним «сімейним організмом».

У процесі планування і надання послуг доцільно активно використовувати усі наявні ресурси, не забуваючи при цьому про далеких родичів і сусідів, друзів сім'ї і громадські об'єднання. Це дозволить наблизити соціальні послуги до духовно-культурних цінностей сім'ї, а також створити мережу її підтримки у подальшому, що сприяє закріпленню позитивних результатів.

«До складання індивідуального плану соціального супроводу дитини та її сім'ї ми залучили членів родини, й зокрема двоюрідного дядька, який має неабиякий вплив на хлопця».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

Соціальний працівник, дитина відповідного віку і її сім'я утворюють єдину команду, яка прагне спільними зусиллями розв'язати існуючі труднощі. У результаті цього сім'я активно бере участь у періодичній оцінці свого поточного стану, сильних сторін і потреб членів сім'ї, формулюванні цілей і завдань подальшої діяльності фахівців, визначенні необхідних ресурсів, розробці індивідуального плану і моніторингу його виконання, — все це має неабияке значення для покращення функціонування сім'ї, зміцнення навичок долати складні життєві обставини.

Професійно складений і відпрацьований план соціального супроводу виконує ряд важливих завдань:

1. Забезпечення індивідуального підходу до кожного клієнта.
2. Побудова діяльності, спрямованої на розвиток сильних сторін клієнта.
3. Розподіл відповідальності між соціальним працівником і клієнтом, формування у клієнта суб'єктної позиції.
4. Покрокове визначення шляхів досягнення визначених цілей подолання складних життєвих обставин.
5. Адекватні цілям впорядкування заходів щодо їх досягнення і розподіл навантаження.
6. Фіксування досягнень і труднощів, на які варто звернути увагу і докласти більше зусиль на наступному етапі роботи [11, с. 149].

Планування діяльності відіграє важливу роль у розподілі ресурсів на рівні громади, дає уявлення про їх вартість. Тому соціальному працівникові під час розробки плану необхідно знати про **ресурси громади** та можливість їх залучення, формальні і неформальні зв'язки з іншими службами, що надають соціальні послуги; чи було клієнту надано послуги іншими службами та організаціями і які саме тощо.

«Звернулася жінка і повідомила, що їй потрібна матеріальна допомога. Інших проблем жінка не бачила. Проте на етапі початкової оцінки було з'ясовано, що проблеми сім'ї набагато глибші (хлопчик не відвідує позашкільні навчальні заклади, хоча дуже хоче цього; спить разом з бабусею, є проблеми з його вихованням тощо). Вісім разів ми зустрічалися з сім'єю у ході комплексної оцінки потреб дитини (чотири рази я була вдома у сім'ї, чотири рази мама приходила в ЦСССДМ). Цікаво відмітити, коли мама відповідала на запитання із форми комплексної оцінки, бабуся відстежувала усі відповіді. Я помітила, що розповідь мами на самоті була відвертішою, ніж у присутності бабусі, отож прийшлося змінювати формати зустрічі. Було з'ясовано низку фактів, що не сприяють вихованню і розвитку дитини. Така робота дозволила скласти хороший план соціального супроводу».

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

«Велика роль дорадчого органу у процесі оцінки і складанні плану соціального супроводу та індивідуального плану роботи з клієнтом. Окремі пропозиції до плану потрібно напрацювати ще до засідання дорадчого органу. У протокольному рішенні недостатньо записати одним рядком: «Взяти сім'ю під соціальний супровід». Там потрібно зазначити, за що відповідає служба у справах дітей, відділ у справах сім'ї та молоді, паспортний стіл, інші служби; яких спеціалістів потрібно залучити».

Наталія Боровко,
заступник директора Київського ОЦСССДМ

При плануванні послуг дитині та її сім'ї **соціальний працівник** повинен:

- розуміти важливість залучення членів родини до планування спільної діяльності для розвитку їх мотивації та усвідомленої участі в реалізації плану;
- знати порядок дій у процесі планування;
- вміти визначати спільно з членами сім'ї та дитиною очікувані результати реалізації плану;
- вміти сформулювати реальні, конкретні й вимірювані цілі й завдання;

- знати критерії, за допомогою яких необхідно визначати пріоритети в індивідуальному плані дитини та її родини;
- розуміти, яким чином формулюються завдання роботи з клієнтом на основі інформації, отриманої в ході оцінки потреб дитини та її сім'ї;
- розуміти, як використовувати план у якості формального контракту організації з сім'єю для контролю й оцінки процесу змін;
- розуміти важливість визначення послуг на основі культурного середовища сім'ї та її залучення до вибору цих послуг;
- знати стратегії заохочення й підтримки залучення близьких і далеких родичів до роботи над планом та його реалізацією;
- вміти допомогти родині визначити, вибрати й отримати найбільш оптимальні послуги для подолання складних життєвих обставин;
- вміти разом з родиною визначити реальні часові відрізки для виконання завдань плану, реалізації визначених заходів;
- знати стратегії залучення членів родини й осіб, які надають послуги, до періодичного перегляду й зміни плану;
- вміти визначати фактори, що вказують на сформовану здатність клієнта самостійно справлятися зі своїми проблемами;
- вміти вибирати найбільш ефективні для певної сім'ї стратегії соціальної роботи на етапі закриття справи, попереджувати ймовірність рецидиву або повторного відкриття справи;
- знати коли і за яких обставин необхідно розробляти альтернативні заходи плану;

- усвідомлювати наслідки та деструктивний вплив на становище дитини, її родини формально складеного плану, що не враховує думку дитини, її індивідуальні потреби, здатність батьків та фактори навколишнього середовища;
- вміти аналізувати причини невиконання того чи іншого пункту плану;
- переглядати стан виконання плану, не боятись ініціювати зміни до плану в разі зміни ситуації чи неактуальності якоїсь діяльності;
- вміти помічати навіть незначні позитивні зрушення;
- вселяти віру, мотивувати й заохочувати членів сім'ї до наступних кроків;
- вміти залучати ресурси та співпрацювати в інтересах клієнта зі спеціалістами інших відомств, громадських організацій, представниками громади тощо.

За таких умов план соціального супроводу стане оптимальним інструментом для планування послуг на різних рівнях в найкращих інтересах клієнтів.

У процесі соціального супроводу соціальний працівник має спостерігати за виконанням запланованих заходів. Спостереження — це процес постійної перевірки успіхів щодо впровадження індивідуального плану роботи, необхідний для простеження еволюції справи. Офіційне спостереження за успіхами реалізації плану здійснюється в рамках засідань щодо перегляду справи.

Перше засідання щодо перегляду справи варто проводити через 1-2 місяці після початку надання послуг клієнту. Залежно від випадку засідання з перегляду можуть проводитися частіше. На підставі аналізу змін, що відбулися, соціальний працівник складає звіт про вплив втручання на хід справи, що передається членам міжвідомчої та міждисциплінарної команди для ознайомлення перед засіданням з перегляду.

Результати перегляду інформації, як змінилися життєві обставини клієнта (покращилися чи погіршилися), необхідно занотувати по кожній цілі індивідуального плану.

Друге засідання з перегляду справи проводиться приблизно через 4-6 місяців від початку надання послуг сім'ї. При підготовці до проведення цього засідання дотримується встановлена процедура проведення засідань з перегляду справ. На даному засіданні обговорюється питання закриття справи.

Рішення про закриття справи має базуватися на успіхах у наступному: задоволення базових потреб дитини; розуміння батьками потреб їх дитини; консолідація батьківських здібностей та навичок; поліпшення стосунків між членами сім'ї; усвідомлення батьками своїх обов'язків щодо дитини тощо.

Правильна підготовка і реалізація індивідуального плану соціального супроводу є визначальним напрямом роботи із попередження так званої «сепарації», вилучення дітей з сімей і влаштування до державних інтернатних закладів. Таким чином, план соціального супроводу є найважливішим інструментом соціальної роботи щодо забезпечення благополуччя дітей у середовищі громади.

i

Якщо дитина стала сиротою або реалізація плану соціального супроводу не принесла очікуваних результатів і для забезпечення найкращих інтересів дитини прийнято рішення про її вилучення з сім'ї, необхідно розробляти **Індивідуальний план соціального захисту дитини**.

Кінцевим результатом впровадження такого індивідуального плану є забезпечення стабільності перебування у рідній сім'ї, влаштування під опіку чи піклування у сім'ї родичів, усиновлення чи влаштування у прийомну сім'ю. Для дітей старше 16 років індивідуальний план має відображати стратегію дій молодшої людини, її найближчого оточення, соціального працівника та представників міжвідомчої команди для забезпечення успішної адаптації молодшої людини до самостійного життя.

Індивідуальні плани соціальної підтримки можуть бути короткотривалі і довготривалі; націлені на вирішення однієї

проблеми дитини чи комплексу проблем і не тільки дитини, а її сімейного середовища; виконавцями плану можуть бути соціальний працівник, члени сім'ї, а може бути міжвідомча команда; індивідуальний план може бути підписаний членами сім'ї і соціальним працівником, а у випадках потреби захисту дитини — має бути затверджений на Комісії із захисту прав дитини. Головне, щоб план був дійсно індивідуальним і враховував всі основні особливості і потреби дитини та її сім'ї, виявлені в ході оцінки, і об'єднував та мобілізував всіх причетних на досягнення спільної мети — покращення становища дитини.

У міжнародній практиці розрізняють такі два типи індивідуальних планів роботи з дитиною: **Індивідуальний план підтримки (ІПП)** та **Індивідуальний план розвитку (ІПР)** дитини. До індивідуальних планів підтримки належать: індивідуальний план соціального супроводу, індивідуальний план захисту дитини, індивідуальний план опіки, індивідуальний план переходу до самостійного життя (для дітей, які залишають державну систему опіки). До індивідуальних планів розвитку належать: індивідуальний освітній план, індивідуальний план охорони здоров'я та інші [58].

Взаємозв'язок між ІПП та ІПР наведений на Рис. 10.

Як показує міжнародна практика, рівень знань дітей, які перебувають під опікою, є дещо нижчим у порівнянні з іншими дітьми. Тому завдання розробки **індивідуального освітнього плану** (ІОП) полягає у наданні можливості дітям, які перебувають під опікою, мінімізувати стрес від перерви у навчанні, гарантувати додаткову підтримку у навчанні, визначити особливі й специфічні потреби у навчанні, встановити конкретні цілі у навчанні і оцінити прогрес у їх досягненні. Як правило, ІОП готується протягом 20 днів після влаштування в сім'ю.

Соціальний працівник має нести відповідальність за підготовку ІОП у партнерстві з дитиною, соціальним педагогом школи, вчителями, батьками, родичами або піклувальниками. Міжвідомча взаємодія між різними організаціями та установами у процесі підготовки ІОП має відігравати ключову роль для досягнення цілей ІОП, оскільки, жоден спеціаліст, як правило, не володіє повною інформацією про дитину і її освітні потреби, а також про те, яким чином план опіки на це впливатиме.

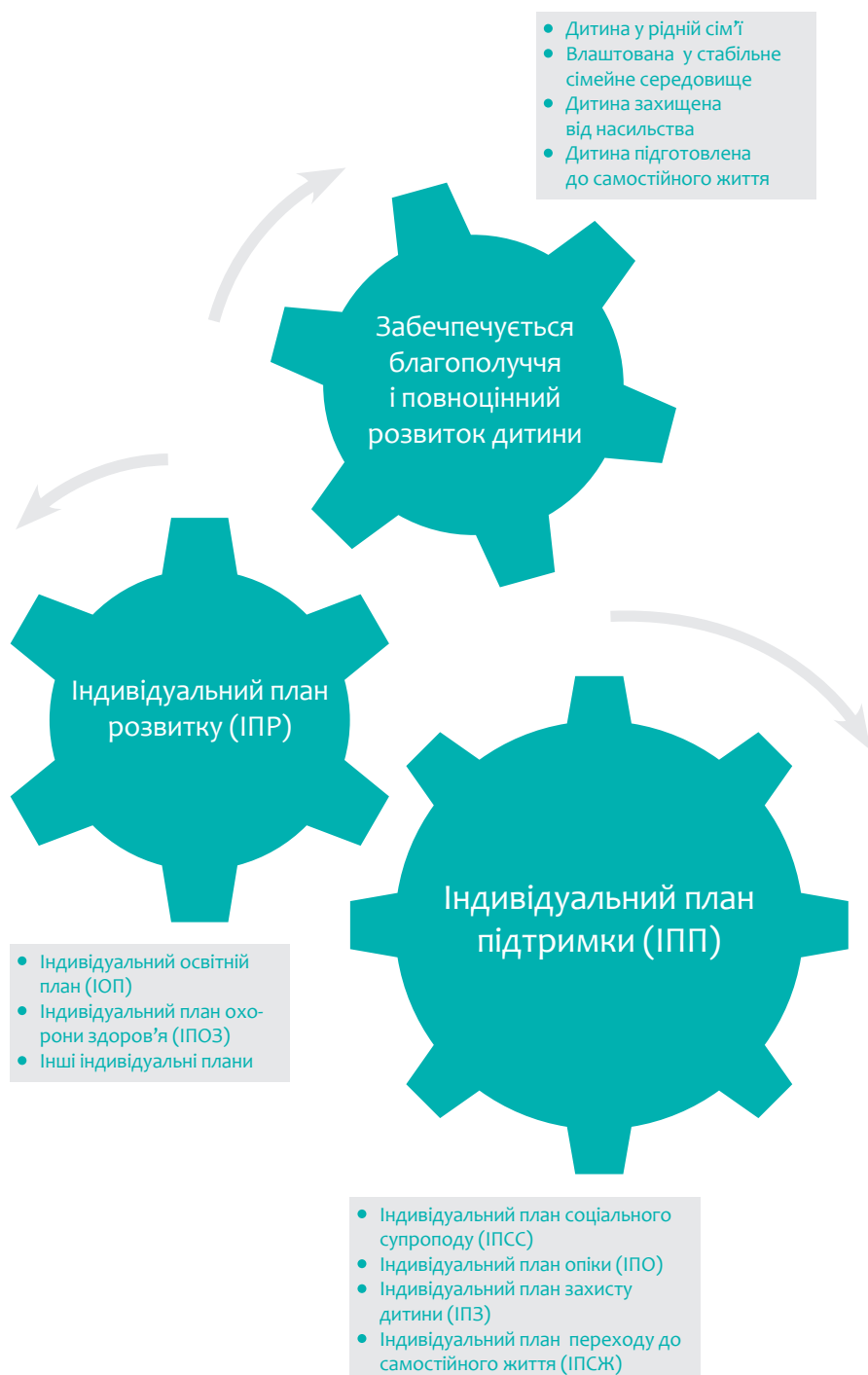


Рис. 10. Взаємозв'язок між ІПП та ІПР

Підготовка ІОП важлива для переважної кількості дітей, які потрапили у складні життєві обставини. Проте, якщо при здійсненні ІПСС наявність ІОП бажана, то для дітей, які влаштовані за межами сім'ї і мають ІПО, підготовка індивідуального освітнього плану має бути обов'язковою процедурою. Як переконує міжнародна практика, планування індивідуальної підтримки дитини у навчанні є особливо необхідним у таких випадках:

- зміна місця перебування дитини (переведення з одного місця влаштування в інше. Як правило — це завжди відбивається на навчанні);
- перехід в іншу школу (наприклад, перехід у середню школу з початкової чи початок навчання за новим навчальним планом);
- проходження подальшого професійно-технічного навчання після виходу з інституції.

Індивідуальний план охорони здоров'я (ІПОЗ) у міжнародній практиці належить до індивідуальних планів розвитку дитини. Дослідження доводять важливість і необхідність ІПОЗ для дітей, які перебувають під опікою. При переведенні з однієї форми влаштування в іншу іноді курси лікування чи реабілітації можуть перериватися. Інформація про історію хвороби дитини, медичні записи про щеплення тощо можуть загубитися і не «слідувати» за дитиною, тому індивідуальний план охорони здоров'я (ІПОЗ) має бути обов'язковою частиною індивідуального плану опіки (ІПО).

Таким чином, з одного боку, індивідуальні плани підтримки та розвитку визначають сутність і порядок надання соціальних послуг; з другого, — це офіційні документи, які мають давати юридичні підстави використання фінансових, матеріальних та людських ресурсів для надання послуг дитині в сім'ї, її захисту, влаштування в інші форми сімейного виховання, надання індивідуальних освітніх послуг тощо.

Обґрунтування теоретичних і методичних засад складання та реалізації індивідуальних планів роботи з клієнтом на основі вивчення і врахування кращого міжнародного досвіду стане запорукою впровадження цих технологій у практичну площину соціальної роботи в Україні, а відповідно — підвищення якості наданих дітям та сім'ям з дітьми соціальних послуг.



Запитання і завдання для самоперевірки

1. Що таке складні життєві обставини? Назвіть їх.
2. Дайте характеристику сім'ї з дітьми, яка опинилася у складних життєвих обставинах.
3. Назвіть етапи оцінки потреб.
4. Охарактеризуйте експрес-оцінку.
5. Розкрийте мету і завдання початкової оцінки.
6. Проаналізуйте алгоритм соціального інспектування.
7. Назвіть ознаки, які вказують на ризик завдання шкоди життю і здоров'ю дитини та потребують негайного реагування.
8. У чому полягає специфіка комплексної оцінки потреб?
9. Які знання, вміння і навички потрібні соціальному працівникові для успішного здійснення оцінки потреб?
10. Назвіть нормативні документи, що становлять основу для міжвідомчої і мультидисциплінарної взаємодії у процесі соціальної роботи з дитиною та її сім'єю.
11. Хто є суб'єктами соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю?
12. Дайте характеристику мультидисциплінарної команди.
13. Назвіть обов'язки координатора мультидисциплінарної команди.
14. Розкрийте алгоритм ведення справи дитини та її сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах.
15. Що таке соціальні послуги? Назвіть їх.
16. Чи можуть надаватися соціальні послуги клієнту під час проведення оцінки його потреб?
17. Які соціальні послуги можуть надаватися на етапі експрес-оцінки?
18. Які соціальні послуги можуть надаватися на етапі початкової оцінки?
19. Які соціальні послуги можуть надаватися на етапі комплексної оцінки?
20. Розкрийте взаємозв'язок оцінки потреб та процесу планування.
21. Охарактеризуйте структуру плану соціального супроводу.
22. З якою метою проводиться перегляд плану соціального супроводу?

23. Що повинен знати і вміти соціальний працівник під час планування послуг дитині та її сім'ї?
24. Які типи індивідуальних планів роботи з дитиною існують у міжнародній практиці?

Співпраця з дитиною та її сім'єю в процесі оцінки їх потреб

План

- 4.1. Особливості взаємодії з дитиною
- 4.2. Партнерство з дорослими членами сім'ї, родини

Ключові слова

Взаємодія, партнерство, участь дітей в процесі оцінки, спостереження, бесіда, правила спілкування.

4.1.

Особливості взаємодії з дитиною

Участь дітей в процесі оцінки — одна з умов відновлення особистісного потенціалу, зміцнення самооцінки дитини. Для розвитку себе як особистості, формування життєвої компетентності дитині надзвичайно важливо:

- уміти «бачити», що відбувається навколо, і що роблять інші;
- домагатися, щоб «бачили» її і зважали на її дії;
- чути, що кажуть інші;
- говорити самій і зробити так, щоб її почули.

«Дитині цікаво бути активним учасником процесу оцінки. З нею легше, ніж з батьками, налагодити контакт і залучити до роботи. Водночас ми виявили особливість: дитина оцінює реальність більш оптимістично, ніж дорослі, або це є насправді».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Точка зору дітей на свій життєвий досвід — важливе джерело інформації. Діти надають значення подіям, що відбуваються; переживають відповідні почуття щодо них; мають свої міркування стосовно скерування рішень і яким чином ці рішення виконуватимуться, — і все це потрібно брати до уваги у процесі здійснення оцінки потреб дитини і її сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах.

Оцінка потреб може проводитися в різних місцях: за місцем проживання дитини, сім'ї, в центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, загальноосвітньому навчальному закладі, лікарні, центрі соціально-психологічної допомоги тощо. При цьому соціальному працівникові потрібно:

- зважати на вік, стать дитини і рівень її когнітивних здібностей/здатностей;
- пам'ятати про можливий негативний вплив емоційного стресу на розуміння дитини і сприйняття незнайомого чи малознайомого дорослого;
- вміти правильно обрати методи збору інформації.

Щодо останнього, то варто пам'ятати: дитина до п'яти років схильна вважати, що все знає, і навіть на риторичні запитання

до дорослих вона не завжди чекає відповіді. Тому найкращий метод вивчення дітей цього віку — **спостереження**.

У роботі з дітьми дошкільного віку можна використати такий метод збору інформації, як **гра-інтерв'ю**. Відповіді на серйозні запитання можуть бути отримані від дітей, яким пропонується пограти в казку, помандрувати в іншу країну, на іншу планету, перетворитися у казкового персонажа. Наприклад:

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

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

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

Бажаним методичним інструментарієм для роботи з дітьми підліткового віку є **анкета** (див. Додаток 2).

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

Мотивами брехні дітей чи, м'якше кажучи, неправдивої інформації можуть бути:

- уникнення покарання;
- самозахист чи захист значущого дорослого;
- захист друзів від неприємностей;
- прагнення завоювати визнання та інтерес з боку оточуючих;

- бажання не створювати неприємну ситуацію;
- уникнення сорому і ганьби;
- охорона особистого життя, своєї приватності;
- прагнення довести свою перевагу перед кимось, у чиїх руках сила, влада та ін.

«Діти завжди захищають своїх батьків. За результатами анкетування, що ми проводили у школі, жодна дитина із неблагополучної сім'ї не написала, що батьки вживають алкоголь. Натомість діти із благополучних сімей писали про це».

Жанна Бортівська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

Потрібно пам'ятати, що **говорити неправду для маленької дитини є нормою**. Межа між неусвідомленою видумкою і усвідомленою брехнею залежить від вікового розвитку дитини. Так, діти до 3-4 років не здатні брехати, оскільки у них не розвинена «внутрішня» мова (здатність у думках відігравати ситуацію). Говорити неправду дитина починає у період активного розвитку мови та уяви (4-5 років). У цьому віці малюк не здатний відрізнити реальність від фантазій. Ближче до 6 років, коли формується логічне мислення, діти можуть відрізнити правду від неправди. З цього моменту дитяча неправда відображає психологічне неблагополуччя «брехунця». Водночас більшість дітей приховують правду, бо бояться бути покараними. Причому в очах дитини емоційним покаранням є навіть мамине розчарування.

Брехня-маніпуляція властива більш старшим дітям (після 6 років). Потрібно розрізнити і брехню-хвалькуватість. За оцінками психологів вона є компенсацією дефіциту батьківської любові.

Класична ознака брехні — стриманий без інтонації голос, малорухливість та відсутність жестів чи навпаки повторюваність певних рухів (потирання очей, вух), відведення очей (утім, старша дитина може витримувати погляд дорослого протягом усієї розмови) [41, с. 240-241].

Не варто влаштовувати допит, щоб довести дитині її брехню. Не переконуйте дітей говорити правду і не дозволяйте це робити дорослим, які присутні при розмові. Не потрібно всіляко витягувати зізнання, краще продемонструвати, що нещира поведінка вас засмучує. Нерідко дитяча брехня може передати



приховану правду. Проаналізувавши разом з дитиною причини брехні, можна з'ясувати її приховані страхи та бажання.

Велике значення для подальшої успішної соціальної роботи з дитиною і сім'єю має якість першої зустрічі з дитиною з метою оцінки її потреб. Зібрана і записана на даному етапі інформація є надзвичайно важливою, а перші контакти з дитиною — ключові.

Якщо з перших хвилин спілкування з дитиною проявити максимум уваги, доброзичливості, знайти правильний підхід до побудови діалогу, то шанси на встановлення подальшого емоційного контакту будуть досить високими. Слід пам'ятати, що кожна негативна оцінка, «комунікативний бар'єр» у разі високої тривожності, емоційності дитини, викликаній, наприклад, нещодавно пережитою травмою і втратою родинного середовища, — віддаляють соціального працівника від дитини і ускладнюють процес оцінки.

«Батьків потрібно обов'язково попередити, що ви будете розмовляти з дитиною і збирати інформацію про неї».

Жанна Бортівська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

Спочатку обов'язково потрібно розказати хто ви, де працюєте, для чого розмовляєте з дитиною. Важливо пояснити дитині, що на неї чекає у ході розмови, як буде використовуватися зібраний матеріал. Надайте дітям цікаву та доступну інформацію стосовно значення та наслідків їхньої участі в процесі оцінки.

Слушні прийоми «розговорити» дитину представлені у посібнику для журналіста «Права дитини» [21], а саме:

- запропонуйте розповісти про якийсь цікавий випадок з життя;
- покажіть кілька картинок і обговоріть їх;
- запропонуйте щось намалювати і обговорити зображення (малюнки допомагають дитині пригадати важливі події, а також встановити контакт між дитиною та спеціалістом);
- розкажіть щось смішне з вашого життя і попросіть дитину зробити так само;
- проголосіть щось спірне, даючи зрозуміти, що вони не зобов'язані погоджуватися з вами.

Щоб розпочати розмову, не слід задавати прямі запитання «в лоб», вони не викликають у дітей бажання говорити взагалі та відверто зокрема.

Насамперед скажіть дітям, що не існує правильних і неправильних відповідей, приймається будь-яка відповідь. Однак у подальшому не підлаштовуйтеся під мову дитини, не сюсюкайте з нею, просто виказуйте повагу, добираючи прості і зрозумілі слова.

Утримуватися в розмові від уточнюючих запитань дуже важко. І все-таки краще постаратися і спробувати замінити запитання на ствердження. Часом різниця між запитанням та ствердженням може здаватися майже непомітною, але для дитини ця різниця велика: запитання сприймається як холодна цікавість, ствердження — як розуміння і підтримка [41, с. 130]. У будь-якому випадку, краще будувати запитання так, щоб отримувати розгорнуту відповідь. Водночас ніколи не примушуйте дитину говорити, вона має право мовчати.

Не виявляйте свого незадоволення, якщо дитина запитує про речі, що не стосуються теми розмови. Іноді діти можуть відволіктися від теми і захопитися обговоренням іншої проблеми. Слід уважно прислухатися до їх слів, раптом таким незвичайним способом підніметься інше болюче для дитини питання.

«До ЦСССДМ звернувся класний керівник дівчинки Олени, яка почала відставати у навчанні, втратила інтерес до уроків, з небажанням ходить до школи, почала палити. Для розв'язання ситуації ми відвідали сім'ю, поговорили з батьком, матір'ю, дівчинкою. Провели соціальне інспектування і за його результатами взяли сім'ю під соціальний супровід.

Під час комплексної оцінки з'ясувалося, що батько не бере участь у вихованні дочки, не цікавиться її навчанням. Натомість, мама надмірно опікується дитиною. На запитання соціального працівника дівчинка відповідала в присутності мами, при цьому поводити себе дуже агресивно. Тоді ми попросили маму дозволити спілкуватися з Оленою поза домом — в приміщенні ЦСССДМ або в школі. Ми говорили з дитиною лише про те, що її хвилює. Проте і далі її відповіді були скупі, короткі — вона не йшла на контакт, іноді говорила неправду. Під час однієї зустрічі ми дізналися, що у дівчинки є подруга, якій вона дуже довіряє. За згодою Олени ми запросили до розмови подругу. У її присутності відповіді дівчинки стали відвертіші — вдалося з'ясувати ключову проблему.

Одного разу, йдучи зі школи, дівчина побачила батька, котрий прогулювався з іншою жінкою. Понад усе дитина боялася втратити батька, тому й почала проявляти протест. Коли встановили довірливі стосунки з дівчинкою, вона дозволила поговорити про це з мамою. Отже, саме значуща для Олени людина — подруга — допомогла «розірвати Гордіїв вузол». З часом справи налагодилися, батьки усвідомили, що не хочуть втрачати сім'ю. Батько насправді дуже любить свою дочку, але вважав, що не має втручатися у її виховання».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ



Варто вчитися спостерігати за тим, як себе поводить дитина. Це не повинно бути лише пасивне спостереження. **Активно слухати** — означає звертати увагу на те, що дитина говорить і робить, що намагається сказати, а що ще недосяжне для її розуміння. Потрібно не забувати: коли дитину переповнюють емоції, це заважає їй відчувати, що її розуміють.

Дуже важливо у спілкуванні з дитиною звертати увагу на найменші її досягнення, успіхи; важливо бути відверто зацікавленим її життям. За таких обставин дитина почуватиметься невимушено, буде готова довіряти і ділитися.

Необхідно зауважити, що батьки мають бути повідомлені про проведення бесіди з їхньою дитиною, місце і час спілкування, ознайомлені з методами оцінки, переліком запитань, що будуть поставлені дитині. Соціальний працівник має отримати згоду батьків (опікунів, піклувальників) щодо проведення оцінки потреб їхньої дитини. За бажанням батьків і згодою дитини вони можуть бути присутніми під час бесіди, але лише у якості спостерігачів.

Бесіда з дитиною має тривати від 30 хв. до 1 год. залежно від її віку. Окрім аналізу індикаторів показників кожного компонента Моделі оцінки потреб, бесіда з дитиною має виявити швидкість її реакції, вміння зосереджуватися, слухати, мовленнєві здібності, пам'ять тощо.

Необхідно зауважити, що стиль спілкування з дитиною значно відрізняється від стилю спілкування з дорослими. Розмову з дитиною потрібно здійснювати у простий прийнятний для неї спосіб, що відповідає її віковим особливостям. За необхідності доцільно повторювати, спрощувати, пояснювати детальніше сутність свого запитання; дозволяти дитині у свою чергу задавати багато запитань.

Ставлячи дитині запитання, соціальний працівник має бути впевненим у адекватному (точному) розумінні нею усіх слів і термінів, що використовуються. При цьому нерідко запитання вимагатимуть переформулювання, розширення чи уточнення.

Потрібно шукати підтвердження, що дитина вас правильно зрозуміла, в іншому випадку, варто повторити запитання ще

Орієнтовні запитання для дітей віком 6-11 років

1. Чим більше всього ти любиш займатися?
2. Назви те, що, на твою думку, ти вмієш робити найкраще?
3. Що, на твою думку, тобі не вдається робити добре, чому?
4. Тобі важливо, що кажуть про тебе інші діти та дорослі?
5. Як ти реагуєш на те, що про тебе кажуть?
6. Як ти думаєш, чи потрібні дитині друзі?
7. Яких друзів ти маєш?
8. Чому ти дружиш з ними?
9. Чи сваришся ти з іншими дітьми? Чому?
10. Як ти себе поводиш, коли тебе хтось кривдить, чи несправедливо сварить?
11. Що тебе найчастіше радує?
12. Що тебе найчастіше засмучує?
13. Чи подобається тобі ходити до школи?
14. Які твої улюблені навчальні предмети?
15. Які уроки тобі важко готувати, чому?
16. Якби в тебе була чарівна паличка, які б три мрії ти хотів/ла здійснити?

Орієнтовні запитання для дітей від 12 років

1. Чим більше всього ти любиш займатися?
2. Назви те, що, на твою думку, ти вмієш робити найкраще?
3. Що, на твою думку, тобі не вдається робити добре, чому?
4. Тобі подобається гарно виглядати?
5. Що ти робиш для того, щоб бути гарним?
6. Тобі важливо, що кажуть про тебе інші діти та дорослі?
7. Як ти реагуєш на те, що про тебе кажуть?
8. Чи маєш ти друзів?
9. Чому ти дружиш з ними?
10. Хто з дорослих є важливим у твоєму житті?
11. Чи сваришся ти з іншими дітьми? Чому?
12. Як ти себе поводиш, коли тебе хтось кривдить, чи несправедливо сварить?
13. Що в собі тобі найбільше подобається?
14. Як ти вважаєш, що в собі, своїй поведінці тобі потрібно змінити на краще?
15. Що тебе найчастіше радує?
16. Що тебе найчастіше засмучує?
17. Які твої улюблені навчальні предмети?
18. Які предмети тобі важко готувати, чому?
19. Чи хотів би ти щось змінити в своєму житті?

Якщо так, то що? [70; 71].

?

раз іншими словами. Якщо ж дитина висловлюється не зовсім ясно, не соромтеся перепитати: «Поясни мені, будь ласка, докладніше, що ти маєш на увазі?».

У дітей часто виникає бажання дати таку відповідь, щоб дорослі залишилися задоволені нею. Наприклад, на запитання: «Чи вранці ти робиш зарядку?» — діти, як правило, дадуть позитивну відповідь. Натомість на перефразоване запитання: «Що ти, зазвичай, робиш вранці?», відповіді цих самих дітей щодо зарядки можуть бути дещо іншими.

Під час спілкування з дитиною з метою оцінки її потреб соціальний працівник повинен:

- слухати дитину;
- вірити дитині (навіть, якщо вона фантазує, подумайте, що вона хоче цим сказати);
- гратися з дитиною: діти надають перевагу грі, а не формальній розмові;
- використовувати відкриті запитання, де можливо й наскільки можливо: будьте обережні із запитаннями: «Чому?», — оскільки вони часто сприймаються дітьми як звинувачення;
- намагатися сісти так, щоб очі знаходилися на одному рівні з очима дитини: увійдіть у світ дитини і зрозумійте його;
- створити дитині безпечні умови (відчуття безпеки) у місці, де відбудеться зустріч, бесіда;
- із самого початку домовитися щодо конфіденційності інформації і значення дотримання цього принципу для обох сторін;
- будувати взаємну довіру поступово, відповідно до потреб дитини: діти не довіряють вам лише тому, що ви — доросла людина;
- бути терплячим;
- звертатися до дитини спокійно. Уникати будь-якої агресії, навіть підвищення голосу під час розмови;
- ставитися серйозно до суджень дитини. Не перебивати її, зрозумівши, що сказала щось не те, дитина може замовкнути;
- допомогти дитині почуватися невимушено.

Обладнанням (необхідними матеріалами) проведення оцінки потреб дитини є: папір, кольорові олівці, маркери, фломастери. При цьому слід пам'ятати, що малюнки дитини — безцінне джерело інформації. Допомагають дітям розповісти про себе казки, улюблені телепередачі, уявні персонажі. Дитина, яка розказує про друзів чи знайомих, як правило, має на увазі себе і свої переживання.

Для роботи з дитиною стане у нагоді сімейний фотоальбом, доцільно використовувати методи аплікації, виконання колажу, арт-терапії тощо. Корисним інструментом, що допомагає зрозуміти дитину (особливо прийомну, дитину-вихованця, влаштовану під опіку/піклування), є метод заповнення таблиці «Історія втрат» [42, с. 105].

Дитина має розуміти, що до неї ставляться як до особистості, що вона — партнер соціального працівника. Обов'язковою умовою проведення оцінки потреб дитини є її подальше залучення до вироблення пропозицій до Індивідуального плану роботи з клієнтом/плану соціального супроводу. Дитина висловлює пропозиції щодо дій, заходів, які, на її думку, допоможуть подолати складну життєву обставину, а соціальний працівник узагальнює їх та знайомить дитину з остаточним варіантом плану роботи.

«У роботі з дитиною під час проведення оцінки її потреб важливо не вживати слова «оцінка», бо це нагадує їй школу. Краще використовувати слова «гра», «тест», «мандрівка», «американські гірки».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквиського РЦСССДМ

Спілкуючись з дитиною, соціальний працівник чи інший фахівець зобов'язаний ставити понад усе інтереси дитини. Ніколи не можна створювати ситуацію, пов'язану із збільшенням ризику для дитини. Особливо потрібно виявляти надзвичайну делікатність та чутливість, обговорюючи з дітьми теми насильства, сексуальної експлуатації, дискримінації та ін. Якщо дитина говорить, що над нею вчинялося чи вчиняється насильство, потрібно їй повірити. Не піддавайте її осуду, уважно, спокійно і терпляче вислухайте, демонструючи, що розумієте всю важкість і серйозність переживань.

Не припиняйте розмову несподівано. Подумайте, на чому краще зупинитися, попередьте, що ваша бесіда наближається до кінця. Наприкінці можна запитати дитину, чи не виникли у неї запитання, якщо так, відповісти на них бажано відверто.

Вся інформація, що отримана соціальним працівником в ході оцінки, має бути зафіксована у відповідних формах (див. Тему 5).



Підсумовуючи, наводимо короткий перелік **рекомендацій щодо організації роботи з дітьми** під час оцінки їх потреб:

- дітям потрібно надати чітку інформацію про процес оцінки та його наслідки;
- з дітьми варто радитися стосовно методів проведення оцінки;
- кожна дитина може надавати перевагу різним способам вираження думок – вербально, через гру, творчість чи письмово;
- діти очікують від соціального працівника відвертості, надійності та забезпечення конфіденційності;
- для оцінки потреб дитини важливо представити повну картину, в тому числі її досвід стосунків з однолітками в школі і поза нею, братами і сестрами, родичами;
- дітям можна надати можливість самостійно висловитися про те, як їхні думки будуть представлені у звіті;
- всі вищезазначені переконання можна застосовувати у роботі з усіма дітьми, незалежно від їхніх здібностей і функціональних можливостей.

Це важливо

4.2.

Партнерство з дорослими членами сім'ї, родини

Партнерство як форма регулювання соціальних і особистісних відносин передбачає: солідарність у прийнятті рішень, недовпущення протиставлення однієї сторони іншій; спільні дії щодо визначення необхідних послуг, їх організації та отримання; терпимість як атрибутивну вимогу до активної спільної діяльності; сприяння досягненню спільних домовленостей тощо.

Водночас **співпраця й партнерство у ході оцінки потреб** не означає завжди погоджуватися з дитиною, батьками чи іншими дорослими членами сім'ї або за будь-яких обставин шукати вихід, прийнятний для них. Мета процесів захисту дитини полягає в тому, щоб насамперед гарантувати безпеку та забезпечити добробут дитини.

Основними партнерами соціального працівника в оцінці потреб дитини мають стати дорослі члени родини. Проте, як тільки соціальні працівники беруться за роботу, батьки переживають гостре відчуття втрати контролю над ситуацією у своїй сім'ї.

Страхи батьків щодо оцінки є такими:

- вони бояться, що їх сприймуть як невдах;
- переживають, що інформація, з'ясована під час оцінки, буде мати шкідливий вплив на майбутні стосунки з дітьми (особливо підліткового віку).

Причин **емоційного супротиву батьків** багато: наляканість, стан шоку, нерозуміння потреб дитини, стереотипи сімейного виховання та стосунків у родині, вороже ставлення до незнайомих осіб та ін. Безперечно, за таких обставин батькам потрібна допомога, але не шляхом позбавлення їх батьківської відповідальності.

Саме тому особливо цінується батьками під час проведення оцінки:

- підхід, який всіляко вселяє у батьків впевненість у своїх силах;

i

- відкрите, відверте, вчасне інформативне спілкування;
- співпраця з соціальним працівником, який слухає, дає зворотний зв'язок, інформацію, заспокоює, радить, і на якого можна покластися.

«Якщо батьки зацікавлені у вирішенні проблеми, то сприймають оцінку потреб позитивно й активно беруть участь в обговоренні життєвих ситуацій. Якщо не зацікавлені — ставляться до оцінки байдуже. Важливо правильно мотивувати батьків до співпраці, дати можливість зрозуміти, що вони — активні учасники змін у їхньому житті, а соціальний працівник лише допоможе підтримати ці позитивні зміни».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Саме співпраця «на рівних» дозволить уникнути ризиків оцінки, підвищить її результативність. **Основні засади партнерської взаємодії з сім'єю** можуть бути визначені у «Інструкції для батьків», що розробляється соціальним працівником. Цей документ у доступній і простій для сприйняття формі має окреслювати: мету оцінки, її значення, процедуру збору інформації та роль батьків у цьому процесі.

Наприклад, орієнтовними пунктами у «Інструкції» можуть бути:

- Оцінка — перший етап допомоги дитини і сім'ї, що опинилася у складних життєвих обставинах.
- Її мета — за допомогою збору і аналізу відповідної інформації забезпечити планування необхідних для дитини і сім'ї соціальних послуг.
- Хоча основна роль в оцінці належить соціальному працівникові та іншим залученим спеціалістам, Ваша активна участь — необхідна умова. Ви завжди матимете можливість сказати своє слово.
- Батьки прагнуть зробити все найкраще для дитини, тому ми маємо діяти як команда, спільно визначити сильні сторони вашої родини, її потенціал. Так ми зможемо швидше подолати труднощі.
- Ми розраховуємо на Вашу відвертість і чесність, щирість і об'єктивність. Ми, у свою чергу, будемо постійно інформувати Вас про те, що робимо чи плануємо робити.

- Уся надана Вами інформація буде триматися у цілковитій конфіденційності. Якщо виникне необхідність її обговорення з іншими фахівцями, ми обов'язково звернемося за Вашим дозволом. Винятком є інформація, що засвідчує загрозу життю і здоров'ю дитини. У такому разі Ви будете повідомлені про власні права і обов'язки.
- Проведення оцінки передбачає неодноразові зустрічі з членами Вашої сім'ї соціальними працівниками чи, за потребою, іншого фахівця.
- Відповідно до зрілості дитини вона буде активно залучена до оцінки. Усяка подальша участь дитини у зборі й оцінці інформації буде стимулюватися і підтримуватися.
- Під час оцінки братиметься до уваги Ваше етнічне і культурне походження. За можливістю опитування проводитиметься рідною для Вас мовою.
- Якщо Ви не погоджуєтеся з певними результатами оцінки, можете зазначити власну думку у відповідній картці (формі), що використовується під час оцінки.
- Після аналізу результатів оцінки за Вашої участі й участі дитини буде розроблено план соціального супроводу, що містить заходи, спрямовані на підтримку, допомогу і захист Вашої дитини, сім'ї. Ви отримаєте копію плану.

«Перед тим, як розпочинати оцінку, обов'язково потрібно пояснити батькам її мету — допомогти сім'ї, а для цього важливо зрозуміти, що насправді потрібно сім'ї».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

«Батькам слід розтлумачити, що збір інформації про сім'ю — обов'язкова умова ефективної допомоги, тому не потрібно цього боятися».

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

Основними **формами роботи з батьками** є: співбесіди у різних родинних колах; спостереження; тестування, анкетування, дискусії; вивчення історії сім'ї, сімейних фотоальбомів тощо.

Необхідною умовою успішного проведення оцінки є встановлення контакту, при цьому слід враховувати вікові, культурні та статеві особливості клієнта.

«Важливо ніколи при першому контакті з батьками не використовувати слово «проблема», краще замінити його на «питання»: «Якщо у вас будуть питання, обов'язково зверніться до нас».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

На початку розмови потрібно створити атмосферу психологічного комфорту: не треба квапити клієнта, після привітання краще витримати невеличку паузу, щоб дати йому можливість зосередитися, заспокоїтися. Соціальний працівник має демонструвати свою небайдужість до проблем співрозмовника, зацікавленість і готовність допомогти. Встановлення контакту відбувається перші 3-4 хвилини бесіди. Насамперед варто пояснити, у чому полягатиме роль соціального працівника, і що не входить до його обов'язки.

«Перший візит має бути коротким, щоб не налякати сім'ю. Головне — гарно себе презентувати: сказати, що ви з ЦСССДМ, дати візиточку, запропонувати зателефонувати, якщо виникнуть питання чи якісь труднощі».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Соціальний працівник має вміти встановити контакт з клієнтом. Не вийде з першого разу, вийде з третього. Наприклад, коли сім'я не готова до спілкування (батько у стані сп'яніння, а жінка соромиться цього), не потрібно розчаровуватися. Навіть оглянувши хату, звернувши увагу на зовнішній вигляд батьків та помешкання, можна отримати певну інформацію».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«А ще у такій ситуації можна попросити маму провести вас до машини. По дорозі можна розпочати розмову або домовитися про наступну зустріч. Навіть кілька слів мамі дозволять соціальному працівнику спланувати подальші дії».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

«Як правило, батьки, а особливо з алкогольною залежністю, важко йдуть на контакт. Іноді потрібно провести декілька зустрічей, щоб тільки знайти з ними спільну мову. Проте ми ніколи не відмовляємося від роботи з сім'єю, якщо вона напочатку не хоче з нами співпрацювати».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Спілкуватися з батьками потрібно простою і зрозумілою мовою. Водночас слід бути чесними і відвертими з ними, особливо, якщо дитині загрожує небезпека.

«Доводилося йти на різні хитрощі, щоб залучити батьків до оцінки потреб дитини. В одній справі, з реінтеграції вихованця інтернатного закладу у біологічну сім'ю, ми декілька разів намагалися зустрітися з сім'єю, просили сусідів попередити батьків про наш візит. Проте вони не розуміли мету такого приїзду, тому боялися, переховувалися. Нарешті, за допомогою працівників сільської ради вдалося поговорити з батьками. Ми повідомили, що ЦСССДМ — та служба, яка робить все, щоб діти росли в сім'ї. За результатами розмови з'ясувалося, що інформації, повідомленої батьками, для прийняття рішення стосовно повернення дитини додому, є замало, висловлені бажання (мрії) батьків не підтверджувалися на практиці; вони далі продовжували випивати. Ми вирішили поговорити зі старшими дітьми (Вікторією і Валерієм), які теж виховувалися в інтернаті. Діти розповіли, що батьки дуже жорстоко з ними поводитися. Ми зробили висновок, що батьки не можуть поновити батьківські права».

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

Під час бесіди важливо «побачити», зрозуміти життя клієнта в цілому, а не обговорювати лише конкретну проблему [22, с. 46].

Для уточнення ситуації можна задати такі запитання:

1. Чи турбує Вас ситуація, що склалася? Як довго?
2. Що Вас особливо турбує у цій ситуації?
3. Чи можете чіткіше окреслити події?
4. Що, на Вашу думку, стало передумовою виникнення проблеми?
5. Проблема виникла внаслідок випадкового збігу обставин, чи ні?
6. Хто б міг надати додаткову інформацію по даному випадку тощо?

Соціальний працівник може ділитися з батьками власними думками на певних етапах оцінки, повідомляти на основі якої інформації буде робитися висновок. Утім, постійно потрібно пам'ятати про активізацію сильних сторін сім'ї.



Контакт з батьками буде міцнішати, коли соціальний працівник повідомлятиме їх про хід просування справи, досягнутий прогрес у оцінці тощо.

«Продуктивною є та розмова з батьками, що триває 30-40 хв. Водночас із зовні благополучною сім'єю розмова може тривати до 1 год. 30 хв.».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Трапляється, що батьки надають неправдиву інформацію, особливо коли їх уже відвідали дільничний міліціонер, працівник служби у справах дітей, і мова йшла про відібрання дитини. Батьки намагаються прикрасити дійсність, тому усю отриману інформацію потрібно перевіряти. Якщо вдається зафіксувати суперечливі дані, про це варто відразу сказати батькам. Через певний час, коли вони переконануться, що правда все одно з'ясується, вони будуть більш відверті».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Водночас траплятимуться ситуації, коли батьки/дорослі, попри всі зусилля соціального працівника, **не захочуть співпрацювати з ним**. Їхня поведінка може бути відверто агресивною, образливою і загрозливою. У такому разі батьки мають бути поінформовані про проведення оцінки і їхню можливість, за бажанням, взяти у ній участь. За першої нагоди їм потрібно ще раз детально розповісти про процедуру оцінки і вручити Інструкцію. При цьому інформацію потрібно пояснювати зрозумілою мовою, а не професійними термінами.

«Іноді виникають труднощі щодо налагодження контакту з багатодітними батьками. Вони наголошують на власному великому досвіді виховання дітей, і тому не зовсім довіряють соціальному працівникові. У такому разі можна нагадати, що оцінка — частина соціального супроводу, у ході якого розглянеться питання про матеріальну допомогу сім'ї. Водночас таке можна говорити, коли у ЦСССДМ дійсно є можливість надати сім'ї таку допомогу».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Пасивність батьків не позбавляє соціального працівника обов'язку шукати шляхи і форми залучення дорослих членів сім'ї до оцінки. Проте прагнення співпраці з батьками будь-якою ціною не має переважити пріоритет забезпечення безпеки дитини.

У ході проведення оцінки потреб соціальний працівник може зіштовхнутися із такими труднощами:

«Неадекватна поведінка одного з батьків; суперечки, що виникають між батьками під час оцінки; недостатність матеріальної бази для проведення оцінки»;

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

«Свідоме приховування батьками правдивої інформації»;

Жанна Бортовська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

«Недостатність чи відсутність знань у батьків щодо вікової психології, розвитку дітей раннього віку, впливу усієї родини на виховання дитини тощо; стереотипи щодо зазначеного»;

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

«Конфлікт очікувань щодо дій соціального працівника, який, на думку клієнта, має вчиняти реальні дії, а не заповнювати бланки»;

Елла Смаль,
провідний спеціаліст Переяслав-Хмельницького РЦСССДМ

«Переконання батьків, що оцінка – формальність і бюрократична процедура».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Налагоджуючи партнерські стосунки з батьками та іншими членами родини, соціальному працівникові важливо володіти такими знаннями, вміннями та навичками:

- знати неформальні ресурси громади, що можуть бути використані для підтримки сім'ї;
- знати про відповідальність за спрямування сім'ї для одержання певних послуг, не забезпечивши при цьому скоординовану діяльність щодо надання цих послуг;
- знати про перешкоди, що існують в організації й поза нею, екологічні, культурні й місцеві бар'єри, що не дозволяють сім'ї одержати необхідні послуги й ресурси;
- розуміти цінність відвідувань сім'ї вдома, в одержанні інформації про наявні послуги й ресурси родини, що перебувають у безпосередній близькості від місця проживання сім'ї;
- розуміти важливість пошуку природних систем підтримки серед далекої рідні, сусідів, членів громади;
- розуміти обов'язок соціального працівника контролювати й оцінювати ефективність послуг, що надаються іншими організаціями.

У ході оцінки батьківського потенціалу важливо звернути увагу на вміння батьків:

- розпізнавати/брати відповідальність за свою поведінку чи схильність звинувачувати у власних проблемах інших;
- реально оцінювати свої сили/обмеження чи невміння прийняти свої обмеження; їх самооцінку;

- бути незалежними, приймати рішення, робити вибір;
- аналізувати свої сильні сторони.

«Оцінка стимулює батьків задуматися: «А можливо я насправді допускаю помилки у вихованні чи догляді за дитиною».

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

Іноді члени сім'ї перебувають в очікуванні критики щодо їх батьківського потенціалу чи умов життя. У такому разі можна вказати на вчинки чи дії, що відображають позитивні якості батьків, інших членів сім'ї. Для того, щоб **звернути увагу членів сім'ї на їх сильні сторони**, соціальний працівник має:

- в процесі спостереження і оцінки ситуації перераховувати все, що членам сім'ї вдається робити добре;
- обговорюючи проблемні ситуації, спитати у членів сім'ї, як вони вирішували подібні ситуації раніше, які рішення виявлялися найефективнішими;
- розпочати співбесіду з членами сім'ї з питання про те, що їм вдалося зробити добре за час, що пройшов з минулої зустрічі;
- попросити кожного члена сім'ї розповісти про те, що йому подобається в інших, за що він їх поважає;
- запропонувати членам сім'ї перерахувати власні позитивні якості;
- попросити батьків, членів сім'ї подумати, ким би вони були, щоб робили, якби жили у досконалому світі;
- навчити членів сім'ї не боятися говорити про свої сильні сторони та сильні сторони інших.

Дуже важливо, щоб соціальний працівник мотивував членів сім'ї сприймати життя з більшим оптимізмом. Це сприятиме змінам, усвідомленню і переживанню навіть незначного успіху, а це у свою чергу спонукає сім'ю рухатися далі по шляху подолання складних життєвих обставин.

Під час бесіди з батьками варто:

- задавати запитання типу: «Що зробило б Ваше життя кращим?»;
- застосовувати оціночні шкали: «Оцініть Ваш теперіш-

ній стан від 1 до 10 балів. Що потрібно зробити, щоб піднятися на 1 бал?»;

- ставити запитання, що виявляють занепокоєння: «Що найгірше може статися, якщо Ви зробите це (не зробите це)?»;
- застосовувати прийоми подолання: «Це вже краще!», «Вам це вдалося!», «Як Вам це вдалося?!»; «Ви робите правильно», «Ви досягаєте поставлених завдань!».

Для ефективного проведення індивідуальних і сімейних бесід як традиційної форми налагодження партнерської взаємодії соціальному працівникові необхідні такі знання, вміння й навички:

- розуміти бесіду між соціальним працівником і членами родини як основний засіб залучення їх до процесу допомоги дитині та її сім'ї;
- знати про важливість наявності чіткої цілі кожної бесіди, ознайомлення з нею членів родини та вибору найкращої стратегії ведення бесіди для досягнення визначеної цілі;
- вміти визначити завдання кожної бесіди до її початку й чітко пояснити ці завдання родині;
- вміти сформулювати чіткі і зрозумілі запитання для бесіди, щоб спрямувати її у потрібне русло;
- розуміти, яким чином культурні відмінності в способі спілкування можуть вплинути на неправильне розуміння один одного під час бесіди;
- розуміти, яким чином довірливі стосунки можуть підсилити ефективність бесіди й поліпшити якість спілкування;
- знати стратегії бесіди, що можуть допомогти членам родини вільно виразити й обговорити свої погляди й почуття;
- вміти заохотити й підбадьорити членів родини до активної участі в бесідах, вираження своїх думок на складні теми.

Всі пропозиції, висловлені батьками під час оцінки, мають бути зафіксовані у відповідних формах. Партнерство з дорослими членами сім'ї передбачає їх **активне залучення** до вироблення рекомендацій, пропозицій до **Індивідуального плану роботи з клієнтом/плану соціального супроводу**.





Мета візиту в сім'ю для оцінки потреб дитини та її сім'ї — не конспектування усіх відповідей батьків, не переказування вивчених напам'ять запитань, а побудова дружньої імпровізованої розмови. Тривалість розмови, її характер залежать від стану сім'ї (наприклад, період кризи), її типу (наприклад, батьки зловживають алкоголем чи мають низький рівень освіти) і налаштованості батьків до взаємодії із соціальним працівником.

Для правильної організації продуктивних спільних дій в інтересах дитини можна визначити **низку правил**. Серед них:

1. Ставтеся до членів сім'ї так, як ви би хотіли, щоб ставилися до вас, з гідністю та повагою.
2. Переконайтеся у тому, що члени сім'ї знають про пріоритет безпеки та добробуту дитини, а також про те, що кожний з членів родини має право на доброзичливе й уважне ставлення та професійну допомогу.
3. Не втручайтеся в приватне життя сім'ї більше, ніж того потребують інтереси захисту безпеки й добробуту дитини.
4. Поважайте конфіденційність міркувань членів сім'ї, якщо тільки вони не дадуть дозвіл передати інформацію іншим особам, або це вкрай необхідно зробити для захисту дитини.
5. Довідайтеся про розуміння дитиною та її батьками наявних проблем, їх острахи та бажання до того, як робитимете власні висновки.
6. Пізнавайте та вивчайте дітей в контексті їх сімейних відносин, враховуючи культурне та релігійне середовище сім'ї та громади.
7. Переконайтеся у тому, що діти та їх батьки знають свої права та обов'язки, в т.ч. право на допомогу, а також право відмовитися від запропонованої допомоги та наслідки такої поведінки.
8. Говоріть без жаргону, проте зважаючи на вік та рівень загальної культури кожної людини.
9. Будьте відкритими та чесними щодо ваших занепокоєнь та планів.
10. Дайте дітям та батькам, родичам час для сприйняття та розуміння таких занепокоєнь.
11. Досягніть усвідомлення дитиною та її батьками необхідності оцінки потреб, розуміння її процедури.

Запитання і завдання для самоперевірки

1. Назвіть правила продуктивної організації спільних дій з членами сім'ї в інтересах дитини.
2. У чому полягають особливості взаємодії з дитиною під час оцінки її потреб?
3. Які методи збору інформації є доцільними для оцінки потреб дитини дошкільного віку?
4. Які методи збору інформації є доцільними для оцінки потреб дитини підліткового віку?
5. Складіть перелік орієнтовних запитань для дітей віком 6-11 років.
6. Складіть перелік орієнтовних запитань для дітей віком 12 років і старше.
7. Сформулюйте поради задля успішного спілкування з дитиною під час оцінки її потреб.
8. Чому важливо налагоджувати партнерську взаємодію з дорослими членами сім'ї у ході оцінки потреб дитини?
9. Назвіть основні форми роботи з батьками під час оцінки потреб дитини та її сім'ї. Розкрийте їх значення.
10. Обґрунтуйте особливості встановлення контакту з батьками.
11. Складіть перелік запитань для батьків для уточнення певної інформації.
12. Як має діяти соціальний працівник у разі пасивності чи агресивності батьків під час оцінки потреб дитини та її сім'ї?
13. Що має знати і вміти соціальний працівник для ефективного проведення індивідуальних і групових бесід у сім'ї?



Документування оцінки потреб дитини та її сім'ї, оформлення індивідуального плану їх соціального супроводу

План

- 5.1. Особливості проведення та документування експрес-оцінки
- 5.2. Специфіка здійснення та оформлення початкової оцінки
- 5.3. Комплексна оцінка: логіка її проведення та документування
- 5.4. Індивідуальний план соціального супроводу дитини та її сім'ї

Ключові слова

Документування, форма оцінки.

Форми оцінки потреб дитини та її сім'ї відображають типову послідовність дій у процесі оцінки та подальшої роботи з клієнтами. Документування оцінки потреб є основою документування справи клієнта ЦСССДМ загалом. Відповідальність за організацію та документування оцінки потреб дитини та її сім'ї несе директор ЦСССДМ/керівник відповідного підрозділу.

До пакету форм документування оцінки потреб клієнта входять: форма звернення/направлення і збору первинної інформації (див. Частина друга, Форма 1); форма початкової оцінки (див. Частина друга, Форма 2) та форми комплексної оцінки (див. Частина друга, Форми 3-8).

5.1.

Особливості проведення та документування експрес-оцінки

Документування процесу оцінки потреб клієнтів розпочинається із **форми звернення/направлення та збору первинної інформації** (див. Частина друга, Форма 1).

Ця форма має на **меті**: збір основної/первинної інформації про дитину і сім'ю на момент звернення/направлення (місце проживання, склад сім'ї, стислий опис основної проблеми; організації та особи, які залучені до роботи з дитиною і сім'єю тощо) та відповідь ЦСССДМ на звернення.

Форма заповнюється протягом **одного дня з моменту отримання звернення**. Відповідно, упродовж одного дня потрібно прийняти рішення щодо подальших дій спеціалістів ЦСССДМ щодо клієнта, стосовно якого поступило звернення/направлення.

Основні розділи форми представлені нижче у порядку їх заповнення:

- 
Адреса. У цьому розділі зазначається адреса, де фактично проживає дитина, сім'я. У випадку, якщо батьки мають роздільну опіку, дитина може мати дві адреси.
- 
Адреса проживання, яка відрізняється від вище зазначеної адреси, зазначається у випадках, коли дитина з певної причини не живе за своєю адресою (наприклад, коли дитина тимчасово проживає з родичами, перебуває в лікарні або покинула домівку та інше).
- 
Звідки надійшло звернення/направлення. Звернення/направлення може надійти безпосередньо від клієнта (самозвернення) або від родичів, сусідів, анонімно, міліції, підрозділів органів виконавчої влади: охорони здоров'я, освіти, у справах сім'ї та молоді, праці та соціального захисту, служби у справах дітей, соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та ін., про що робиться помітка у відповідному квадратику.

Зміст звернення, причина направлення. У цьому розділі занотовуються короткі деталі про причину звернення/направлення чи потребу в послугах, які зазначаються самою сім'єю або від її імені, або автора звернення.

Чи батьки/опікуни знають про звернення/направлення? Відповідь на поставлене запитання певною мірою вказує на усвідомлення батьками/опікунами, що звернення/направлення подається.

Повторне звернення/направлення. Повторним вважається звернення/направлення стосовно тієї ж самої дитини, що надійшло упродовж 12 місяців після закриття справи.

Батьки/опікуни дитини, що проживають з нею за однією адресою. Зазначається прізвище, ім'я, по батькові батька і матері дитини, вказуються наявність у них батьківських прав.

Інші особи, з якими проживає дитина (включаючи й не членів сім'ї). Цей розділ використовується для того, щоб записати всіх членів сім'ї (дітей і дорослих), які проживають разом з дитиною за однією адресою (постійно).

Члени сім'ї, які не живуть разом з дитиною. У цьому розділі записуються члени сім'ї, які не проживають разом з дитиною за її постійною адресою. Наприклад, рідний батько або мати, брат, сестра, котрі навчаються, та ін. Родичі та інші особи, які відіграють важливу роль в житті дитини, але не проживають з нею разом. У цьому розділі зазначається прізвище, ім'я, по батькові значущих для дитини родичів, їхнє відношення до дитини, адреса проживання.

Інші справи ЦСССДМ, які пов'язані з дитиною. У деяких випадках важливо зафіксувати інші справи ЦСССДМ, що стосуються дитини чи сім'ї. Цей розділ особливо цінний в ситуаціях, коли є підозри, наприклад, у сексуальному насильстві чи жорстокому поведженні, втягуванні дитини до вживання алкогольних та наркотичних речовин, жебрацтва, бродяжництва тощо.

- 
Організації та особи, які працюють з дитиною/сім'єю на момент звернення/направлення. Необхідно записати прізвище, ім'я, по батькові ключового працівника, який представляє організацію, що працює з дитиною і сім'єю на момент звернення/направлення, чи працювала з ними останнім часом. Перед тим як контактувати з іншими організаціями, необхідно отримати дозвіл на це батьків, за винятком випадків, коли дитині загрожує небезпека. Натомість організації мають бути поінформовані, що їхня інформація про дитину та сім'ю буде передана клієнтам, і дати на це дозвіл.
- 
Додаткова інформація, отримана на етапі звернення/направлення. У цьому розділі зазначається інформація, отримана у ході звернення/у змісті направлення, але не передбачена підрозділами форми.
- 
Наступні дії. Важливо зазначити, яких дій було вжито на етапі звернення/направлення і які заплановані.

«Хочу поділитися власним досвідом, як попередити несприйняття клієнтом форми оцінки. Я розповіла, що в будь-якій службі (паспортному столі, центрі зайнятості) є певні «листочки-бланки», і ми ніколи не хвилюємося з приводу їх заповнення. Форма оцінки — різновид ділових паперів ЦСССДМ. Отож, ми переглянули усі сторінки форми оцінки. Клієнтка-мама пересвідчилася, що ніякої шкідливої інформації для неї чи дитини там не фіксуватиметься. Я запропонувала залишити форму на деякий час, щоб вона змогла ознайомитися з нею детальніше».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

«Використання форм оцінки дозволяє відстежити зміни в сім'ї. За допомогою відповідних показників ми можемо проаналізувати виконання сім'єю усіх функцій».

Жанна Бортовська,
начальник відділу соціальної роботи Фастівського МЦСССДМ

«Форми оцінки дозволяють наповнити змістом роботу соціального працівника з сім'єю, оскільки тепер зрозуміло, про що говорити з батьками і дітьми, на що звертати увагу. Коли я проводила оцінку, то форма стала своєрідним планом моєї роботи».

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ



Це важливо

Працівник, який працював з формою звернення/направлення, має підписатися, зазначивши дату заповнення. Потім цей документ передається директору/керівнику підрозділу для узгодження рекомендованої дії за результатами аналізу інформації, отриманої на етапі звернення/направлення та збору первинної інформації.

Методика **не передбачає обов'язкового заповнення всіх розділів даної форми**. Спеціаліст ЦСССДМ вносить до форми лише інформацію, повідомлену клієнтом на момент звернення чи отриману в результаті направлення.

У разі, якщо до ЦСССДМ надійшло направлення з іншої інституції (служби, закладу тощо), здійснюється запис у журналі звернень, а у формі експрес-оцінки робиться позначка у розділах «Звідки надійшло звернення/направлення» і «Наступні дії» (проведення початкової оцінки) і зазначається інформація про клієнта, не передбачена підрозділами журналу звернень (якщо така наявна).

5.2.

Специфіка здійснення та оформлення початкової оцінки

У **формі початкової оцінки** відображається продовження документування процесу систематичного збору інформації, який розпочато на етапі експрес-оцінки (звернення/направлення та збору первинної інформації) (див. Частина друга, Форма 1 і Форма 2).

Метою початкової оцінки є визначення послуг, яких першочергово потребує клієнт, та прийняття рішення стосовно необхідності взяття сім'ї під соціальний супровід, а відповідно й проведення комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї.

Початкова оцінка побудована на Моделі оцінки, загальному підході до її використання і передбачає розгляд трьох компонентів:

Потреби для розвитку дитини. У цьому блоці розглядаються потреби, визначені у вищезазначеній Моделі оцінки: здоров'я, освіта, емоційний розвиток, сімейні та соціальні стосунки, навички самообслуговування та ін. На етапі початкової оцінки окремі взаємопов'язані потреби можна об'єднати, наприклад, самоусвідомлення і соціальну презентацію.

Батьківський потенціал (здатність батьків/опікунів належним чином задовольняти потреби дитини). У цьому блоці фіксується загальна інформація щодо сильних чи слабких сторін батьків стосовно елементарного догляду за дитиною, гарантії її безпеки, емоційного тепла батьків, навичок стимулювання розвитку дитини, встановлення життєвих орієнтирів і обмежень, стабільного сприятливого середовища.

Фактори сім'ї та середовища, які впливають на дитину і сім'ю. Даний блок теж скомпонований на основі показників Моделі оцінки. Інформація у ньому подається стисло і конкретно.



Основні підрозділи форми представлені нижче у порядку їх заповнення:

- 

Організації та особи, з якими контактували, залучали протягом початкової оцінки. До початкової оцінки за необхідності можна залучити відповідні організації. Водночас, перед тим як спілкуватися з різними організаціями, варто узгодити це з батьками. У випадку, коли життю і здоров'ю дитини загрожує небезпека, соціальний працівник може не інформувати батьків про свої дії. Інформацію, з якими організаціями та особами (фахівцями) контактують соціальні працівники під час оцінки, необхідно відмітити галочкою в формі, зазначивши їх номер телефону. Потрібно додати назву і адресу організацій, яких соціальні працівники залучають до початкової оцінки, окрім вже записаних у формі звернення/направлення.
- 

Причини проведення початкової оцінки. У цьому розділі необхідно коротко описати, чому проводиться початкова оцінка. Це має бути узагальнена інформація на підставі даних із форми звернення/направлення.
- 

Потреби дитини. Необхідно занотувати сильні сторони і поточні проблеми дитини відповідно до її потреб щодо здоров'я, освіти, самоусвідомлення і соціальної презентації та ін.
- 

Потреба в негайних діях. У цьому розділі фіксується факт негайних дій з метою захисту дитини; зазначається, які саме заходи було вжито і коли їх необхідно вжити.
- 

Батьківський потенціал (здатність батьків/опікунів належним чином задовольняти потреби дитини). Важливо записати сильні сторони батьків/опікунів, а також труднощі, які вони переживають. Важливо не лише фіксувати, що проблема існує, але й зазначати інформацію, кого вона стосується, який її вплив на здатність батьків виконувати свої обов'язки.

Фактори сім'ї та середовища, які впливають на дитину і сім'ю. Важливо записувати всі фактори, які надають підтримку сім'ям, а також ті, які збільшують її ризики, поглиблюють кризу.

Послуги, надані у ході початкової оцінки. Важливо пам'ятати, що навіть якщо заплановано комплексне обстеження, протягом початкової оцінки сім'я має отримати належні їй послуги. Під час прийняття рішення, які саме послуги надавати сім'ї, важливо взяти до уваги можливість доступу сім'ї до цих послуг. У даному розділі записується зміст послуги, дата надання, відповідальна особа.

Наступні дії. За результатами початкової оцінки соціальний працівник визначається щодо подальших дій із клієнтами (завершення роботи чи ініціювання комплексної оцінки). Спеціаліст ЦСССДМ, який провів оцінку, має поставити у формі свій підпис і дату. Потім форму необхідно передати менеджеріві, керівнику підрозділу чи начальнику відділу для підтвердження рекомендованої дії.

Коментарі батьків/опікунів. Копію заповненої форми початкової оцінки потрібно надіслати/передати одному із членів сім'ї. Батьки/опікуни ознайомлюються з наданою їм інформацією і підписом засвідчують, що отримали даний документ.

Соціальному працівникові **важливо пам'ятати:**

- інформація стосовно батьків/опікунів дитини, які проживають з нею за однією адресою; інших осіб (включаючи й не членів сім'ї), з якими проживає дитина; членів сім'ї, які не живуть разом з дитиною; родичів та інших осіб, які відіграють важливу роль в житті дитини, але не проживають з нею, — заповнюється у разі її відсутності у формі звернення/направлення;
- якщо є очевидною необхідність проведення комплексної оцінки, соціальні працівники мають визначитись щодо **доцільності заповнення всіх розділів форми** початкової оцінки.



Одним із документів, на підставі якого робиться висновок про результати початкової оцінки, є **акт соціального інспектування** (він докладається до особової справи клієнта). Відповідно у формі початкової оцінки робляться записи, відсутні у акті. Після здійснення соціального інспектування сім'ї початкова оцінка продовжується у випадку недостатньої інформації, необхідності глибшого вивчення життєвих обставин, а також для підготовки обґрунтованих матеріалів до засідання дорадчого органу на предмет взяття сім'ї під соціальний супровід.

5.3.

Комплексна оцінка: логіка її проведення та документування

У формі комплексної оцінки відображається продовження документування процесу системного збору інформації про клієнта та обставини, в яких він опинився (див. Частина друга, Форми 3-8).

Форма комплексної оцінки, як і початкової, структурована таким чином, щоб отримана інформація фіксувалася у трьох компонентах: потреби для розвитку дитини, батьківський потенціал; вплив родичів і факторів середовища на здатність батьків виховувати свою дитину, — і **має на меті** допомогти соціальним працівникам провести основне обстеження потреб клієнта способом, який дозволяє вести систематичний збір інформації, а також спрощує аналіз і планування найкращих дій в інтересах дитини.

Форма комплексної оцінки містить детальні **індикатори** кожного показника, що допомагають соціальному працівникові проаналізувати усі деталі задоволення тієї чи іншої потреби дитини.

«Іноді індикатори оцінки потреб дитини та її сім'ї, що зазначені у формі оцінки, доводиться переформулювати. Головне, щоб вони були зрозумілі батькам».

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

Щоб мати чітке розуміння зв'язку між потребами дитини, здатністю батьків і впливом факторів сім'ї та середовища, необхідно зібрати і проаналізувати інформацію з різних джерел, використовуючи різні методи. Саме тому у формі містяться поради, які необхідно взяти до уваги під час проведення оцінки; вказано, де корисно було б застосовувати відповідні анкети чи тести.

Окрім цього, у колонці допоміжної інформації форми зазначаються орієнтири розвитку дитини відповідного віку, результати досліджень, настанови фахівців. Наприклад, допоміжною ін-

i

формацією до розділу «Освіта» для дітей 3-4 років є: більшість дітей 3-4 років розрізняють назви кольорів, рахують у межах 10, їм подобається поєднувати різні форми, розглядати книжки.

Форму комплексної оцінки можна заповнити кількома способами. Наприклад, соціальний працівник може обговорити з дитиною, сім'єю різні питання, передбачені у підрозділах форми, а потім показати сім'ї вже заповнену форму. Або ж, після проведення попередньої роз'яснювальної роботи з батьками соціальний працівник може заповнювати форму разом із батьками/опікунами дитини.

Проведення комплексної оцінки завжди має відбуватися таким чином, щоб допомогти батькам/опікунам, дітям та іншим членам сім'ї взяти **активну участь** в цьому процесі. У формах виділяється місце, де батьки/опікуни і діти підліткового віку могли б висловити власну думку щодо питань, які досліджуються, здійснення оцінки загалом.

«Одного разу довелося на зустріч з мамою принести плакат із зображенням Моделі оцінки. Ми разом проаналізували модель, обговорили, які потреби є у дітей, що таке батьківський потенціал тощо. Після цього мама із зацікавленістю і всією відповідальністю погодилася на оцінку. Вона розповіла про сина, сім'ю, а мені залишилося після зустрічі лише заповнити форму».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

Форма комплексної оцінки розроблена з **урахуванням наявності даних, отриманих під час початкової оцінки**. Оскільки сім'ям не подобається повторювати одну й ту саму інформацію по декілька разів різним спеціалістам, важливо уникати непотрібного дублювання роботи. Іноді заповнення окремих підрозділів форми є недоречним, у таких ситуаціях у розділі підсумків необхідно вказати причину відсутності відповідної інформації.

Водночас форму комплексної оцінки також можна використовувати для повторного обстеження дитини, сім'ї (оцінки результатів та впливу).

У своїх записах під час заповнення форми соціальний працівник має робити акцент, яка саме допомога і підтримка потрібна дитині й сім'ї, і які організації найкращим чином нададуть цю допомогу. Інші зацікавлені організації також мають бути залучені

до процесу комплексної оцінки. Однак **відповідальність за заповнення форми лежить на соціальному працівникові**, тобто, саме соціальний працівник збирає і аналізує інформацію, отриману від різних організацій.



Це важливо

У випадку наявності в іншій інституції детальної чи оновленої інформації про сім'ю і дитину (наприклад, медичне обстеження дитини), всі ці дані потрібно обов'язково врахувати. Це можна зробити двома шляхами: або використати інформацію фахівців/організації від час заповнення певного підрозділу (наприклад, здоров'я, освіта тощо), або додати обстеження спеціаліста до форми окремими аркушами, а у відповідній графі зазначити «Інформація фахівців додається». У будь-якому випадку соціальний працівник має проаналізувати всю інформацію, заповнюючи графу «підсумок» наприкінці відповідного розділу форми комплексної оцінки.

«Важливо інформацію, отриману від батьків, фіксувати у формах оцінки відразу, бо вона втрачається, забувається або й перекручується».

Неля Басенко,
головний спеціаліст Броварського МЦСССДМ

«Мені зручно записувати інформацію у форму після розмови з клієнткою».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

«Роблю записи відразу по ходу розмови. Деякі запитання зачитую батькам, деякі перефразовую. Форма завжди лежить перед нашими очима. Проте іноді можна батькам запропонувати заповнити форму самостійно у вільний час».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського ЦСССДМ

Існує **шість різновидів форми комплексної оцінки**, розроблених за віковим принципом розвитку людини: для дітей віком від народження до 1 року; від 1 року до 3 років; від 3 до 6 років; від 6 до 11 років; від 11 до 15 років; від 15 до 18 років.

«Прийшовши в сім'ю, я розпочинаю розмову не чітко за формою оцінки, а за обставинами. Наприклад, якщо діти не в школі, ми говоримо про їх освіту; якщо в хаті холодно — про житлово-побутові умови. Такий логічний ланцюжок запитань допомагає краще налагодити контакт».

Оксана Ковтун,
головний спеціаліст Таращанського РЦСССДМ

Основні розділи форми у порядку їх заповнення:

● **Джерела інформації.** У цьому розділі занотовуються джерела інформації і методи, які використовуються для її збору. Він включає перелік та дати зустрічей з дітьми та членами сім'ї; залучених організацій чи осіб, з якими велися консультації; інструментарій оцінки. Цю сторінку рекомендовано заповнювати упродовж усього періоду комплексної оцінки.

● **Окремі питання проведення комплексної оцінки.** Інформація цього розділу є додатковою до тієї, що зафіксована у формах звернення/направлення і збору первинної інформації та початкової оцінки. Тут записується: причини проведення комплексної оцінки; дата початку та завершення комплексної оцінки; чи є в дитини та батьків особливі комунікативні потреби (наприклад, обмежені функціональні можливості, що негативно впливають на комунікацію), і якщо так, що було зроблено, щоб вирішити цю проблему; родичі та інші особи, які відіграють важливу роль в житті дитини, але не проживають з нею разом (заповнюється у разі відсутності відповідної інформації у формі звернення чи початкової оцінки). Варто зазначити, чи дитина має будь-які захворювання, обмежені функціональні можливості чи генетичні хвороби (наприклад: фізичні обмеження, сенсорні вади, синдром Дауна, енцефалія, аутизм, анемія тощо). Потрібно відмітити ключові події в сім'ї, які могли вплинути на дитину (наприклад, смерть брата чи сестри), а також інші ключові події, які пережили брати, сестри чи інші члени сім'ї. Цей розділ необхідно заповнити перед початком комплексної оцінки.

З досвіду роботи

Окремі питання проведення комплексної оцінки (ця інформація є додатковою до тієї, що зафіксована у формах звернення/направлення і збору первинної інформації та початкової оцінки).

З досвіду роботи (продовження)

Якими є причини для проведення комплексної оцінки?
(зазначте основні з них).

У червні 2007 р. мама Владислави, Олена, повернулася з місць позбавлення волі і планує відновити батьківські права. Мета — оцінити готовність матері виконувати батьківські функції, задовольняти потреби дитини; проаналізувати міцність контакту мами з дочкою і здатність найближчого оточення (бабусі, сестри, інших родичів) підтримати Олену.

Ключові події в сім'ї, які могли вплинути на дитину (наприклад, смерть брата чи сестри, інші обставини). Інші ключові події, які пережили брати/сестри чи інші члени сім'ї, які можуть негативно впливати на дитину.

- мати Олена вживала наркотики;
- Олена 3 роки перебувала у місцях виконання покарань;
- біологічний батько дитини перебуває у місцях виконання покарань (офіційно Олена зареєстрована як одинока мати);
- дядько дитини перебуває у місцях виконання покарань;
- бабуся-опікун розлучена з чоловіком, але підтримує з ним контакт, допомагає його матері;
- тітка дитини розлучена з чоловіком (проживає разом з дитиною);
- в одній квартирі з дитиною проживає чоловік бабусі-опікуна, з яким вона перебуває у громадянському шлюбі

Потреби для розвитку дитини та батьківський потенціал



У цьому розділі записується інформація **про потреби дитини і здатність батьків належним чином їх задовольняти**. Кожна з потреб дитини: здоров'я, освіта, емоційний розвиток, самоусвідомлення, сімейні і соціальні стосунки, соціальна презентація (для дітей, молодших п'яти років, цей розділ комбінується із самоусвідомленням), навички самообслуговування (для дітей, молодших п'яти років, цей розділ поєднується з емоційним розвитком) — аналізується окремо.



Усі із зазначених потреб мають низку індикаторів (тверджень), що уточнюють її. Навпроти твердження, що характеризує потребу, розміщено квадратики «Так/Ні». Однак недостатньо лише поставити відмітки у вибраному квадратіку. Важливо у колонці «Коментарі» зазначити всі особливості, нюанси інформації.

Нижче представлено приклади заповнення тих чи інших підрозділів форми комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї.

Здоров'я > Освіта > Емоційний розвиток і навички самообслуговування > Самоусвідомлення і соціальна презентація > Сімейні та соціальні стосунки

Індикатори задоволення потреб дитини	Так	Ні	Коментарі
Дитина зазвичай добре почувається	☒	☐	
Вага/зріст відповідає віку дитини	☒	☐	
Дитина добре їсть	☐	☒	Останнім часом дитину потрібно довго вмовляти поїсти (можлива причина — стрес від зустрічі з мамою)
У дитини виявлено ознаки недоїдання/нераціонального вигодовування	☐	☒	
Слух/зір задовільні	☒	☐	
Дитина спить відповідно до режиму	☐	☒	Бабуся і мама дитини вважають, що сон не за режимом не шкодить здоров'ю дитини. Дитина лягає спати і прокидається, коли забажає
Інше _____			
Інформація фахівців додається	☐	☐	

Після оформлення інформації про ту чи іншу потребу дитини необхідно зафіксувати інформацію **про здатність батьків належним чином реагувати на неї**. Батьківський потенціал детально розписаний у шести аспектах: елементарний догляд, гарантія безпеки, емоційне тепло, стимулювання, життєві орієнтири та обмеження, стабільність. У цьому розділі важливо записувати як сильні сторони батьків, так і наявні проблеми у виконанні ними батьківських функцій. Якщо будь-який із визначених аспектів не підходить дитині чи батькам, їх можна позначити «Н/П». Водночас важливо, щоб причина, відповідно до якої питання вважається нехарактерним, фіксувалася.

Елементарний догляд > Гарантія безпеки > Емоційне тепло > Стимулювання > Життєві орієнтири та обмеження > Стабільність



Індикатори батьківського потенціалу	Так	Ні	Коментарі
Дитину достатньо годують поживною їжею (вживає достатню кількість рідини)	☒	☐	Мама відсторонюється від годування дитини, приготування їжі. Цю роль взяла на себе бабуся.
Дитину регулярно купують	☒	☐	Купає дитину бабуся. Мама, як правило, спостерігає, проте вже раз мила Владиславі голову
Батьки стежать за тим, щоб дитина регулярно чистила зуби	☐	☒	Уся сім'я, в т.ч. мама Олена, вважають, що це неважливо
Дитина одягнена по погоді Постіль дитини чиста	☒	☐	Мама намагається брати участь у прибиранні квартири, проте без особливого ентузіазму



Елементарний догляд > **Гарантія безпеки** > Емоційне тепло > Стимулювання > Життєві орієнтири та обмеження > Стабільність

Індикатори батьківського потенціалу	Так	Ні	Коментарі
Періодичні загострення хвороб у дитини мають медичне пояснення	☐	☒	Незначним ушкодженням дитини дорослі не завжди приділяють належну увагу
Ушкодження завжди належним чином обробляються	☒	☐	Утім, під час прогулянок з дитиною мама не пильно стежить за нею, відволікається, спілкуючись з друзями, іноді п'є пиво
Батьки вживають дій, щоб запобігти нещасним випадкам з дитиною	☐	☒	Бабуся залишає ліки у доступному для дитини місці, не вважаючи це небезпекою для її здоров'я



Елементарний догляд > Гарантія безпеки > **Емоційне тепло** > Стимулювання > Життєві орієнтири та обмеження > Стабільність

Індикатори батьківського потенціалу	Так	Ні	Коментарі
Біля дитини, яка прокидається, зазвичай поруч є один із батьків/опікунів	☐	☒	Дитина звикла прокидатися сама і реагує на це спокійно
Батьки/опікуни заспокоюють дитину, якщо вона хвора/плаче/вдарилася	☒	☐	Мама по-різному реагує, коли дитина плаче, може й накричати на неї

Елементарний догляд > Гарантія безпеки > Емоційне тепло >
Стимулювання > Життєві орієнтири та обмеження > Стабільність



Індикатори батьківського потенціалу	Так	Ні	Коментарі
Дитину заохочують до активної поведінки (у безпечному середовищі)	☐	☐	Недостатньо
З дитиною регулярно гуляють поза межами будинку	☐	☐	Враховуючи «вимогу» дівчинки, з дитиною гуляє лише мама

Елементарний догляд > Гарантія безпеки > Емоційне тепло >
 Стимулювання > **Життєві орієнтири та обмеження** > Стабільність



Індикатори батьківського потенціалу	Так	Ні	Коментарі
Батьки/опікуни намагаються забезпечити, щоб дитина достатньо спала, і її не турбували під час сну	☒	☐	
Батьки/опікуни формують у дитини потребу в раціональному харчуванні	☐	☒	Мама і бабуся не усвідомлюють важливості раціонального харчування

Елементарний догляд > Гарантія безпеки > Емоційне тепло >
 Стимулювання > Життєві орієнтири та обмеження > **Стабільність**



Індикатори батьківського потенціалу	Так	Ні	Коментарі
Батьки/опікуни у догляді за дитиною дотримуються режиму (харчування, сон, купання)	☐	☒	Режим часто порушується. Бабуся і мама не вважають режим важливим для здоров'я дитини

Наприкінці кожного розділу з розвитку дитини є розділ підсумків. У ньому соціальні працівники мають підсумувати потреби дітей і здатність батьків належним чином їх задовольняти. Див. приклад далі:

Підсумок соціального працівника щодо потреб дитини у сфері здоров'я і здатності батьків їх задовольняти.

Дитина здорова, розвивається відповідно до віку. Хронічних захворювань немає. Бабуся-опікун загалом дбає про здоров'я дитини. Мама намагається долучатися до цього процесу, але пасивно.

Особливу увагу потрібно звернути на режим дня дитини, її апетит. Дорослі члени сім'ї не усвідомлюють важливість для розвитку дитини дотримання режиму сну і харчування.

Недостатньо гарантовано безпеку дитини: на доступному для дівчинки місці без нагляду залишаються медикаменти.

Підсумок соціального працівника щодо потреб дитини у сфері освіти і здатності батьків їх задовольняти.

Дитина не відвідує дошкільний навчальний заклад, що могло б суттєво сприяти її розвитку. Ні мама, ні бабуся цілеспрямовано не заохочують дівчинку до навчання, бо не розуміють значення таких дій. Дорослі не володіють необхідними для цього знаннями і вміннями.

Підсумок соціального працівника щодо емоційних потреб дитини і здатності батьків їх задовольняти.

Повернення мами з місця позбавлення волі додому є стресовим чинником для Владислави. Зараз у дівчинки формуються нові прив'язаності, тому поведінка дещо неадекватна. Дитина іноді надмірно проявляє власні емоції, що робить її вчинки/дії імпульсивними. Збудженою поведінкою Владислава намагається виразити своє позитивне ставлення до мами.

Підсумок соціального працівника щодо сімейних і соціальних стосунків дитини і здатності батьків їх задовольняти.

Загалом сімейні і соціальні стосунки дитини позитивні, доброзичливі. Налагоджені дружні стосунки між дітьми, які проживають в одній квартирі. Проблемою є поведінка дівчинки стосовно незнайомих людей.

Владислава дуже прив'язана до мами, тому важливо навчити Олену не відштовхувати дочку. Мама намагається проявляти самостійність у вихованні дитини, що варто заохочувати. Водночас Олена потребує додаткової інформації з питань виховання дітей дошкільного віку. Під особливим контролем мають залишатися стосунки мами з колишніми друзями.

У колі спілкування сім'ї є особи, які можуть негативно впливати на дитину (дід дитини, який вживає алкоголь; дядько й біологічний батько, які перебувають у місцях позбавлення волі).

Окремий підрозділ комплексної оцінки стосується аналізу проблем, які негативно впливають на здатність батьків/опікунів належним чином задовольняти потреби дитини. Завершується підрозділ відповідним підсумком. Наприклад:

Підсумок соціального працівника щодо проблем, які негативно впливають на здатність батьків/опікунів належним чином реагувати на потреби дитини та задовольняти їх.

Негативною проблемою, що впливає на здатність мами піклуватися про дитину, є її наркотична залежність у минулому і всі ризики, пов'язані з цим.

З кожним роком дівчинка буде гостріше відчувати відсутність батька (чоловіка в сім'ї).

Позитивним є той факт, що мама і дитина в період взаємної адаптації продовжують жити з бабусею. Таким чином, вдається уникнути травмуючих змін для дитини. Водночас бабуся наполегливо вчить доньку піклуватися про Владу.



Фактори сім'ї та середовища

Останній розділ збору інформації форми комплексної оцінки присвячено опису сімейних факторів та факторів середовища, які негативно впливають на здатність батьків/опікунів належним чином задовольняти потреби дитини. Заповнюється даний розділ за аналогією до розділу потреб дитини.

Висновок

За підсумками комплексної оцінки потреб дитини та її сім'ї соціальний працівник, який її проводив, готує висновок у двох примірниках: один — видається клієнту, другий — залишається в особовій справі, з якою працює соціальний працівник, відповідальний за ведення випадку. Документ за підписом соціального працівника затверджує директор центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді або керівник установи, де працює спеціаліст, який здійснював комплексну оцінку.

Висновок є документом, у якому міститься чітко сформульований «соціальний діагноз» щодо рівня задоволення потреб дитини, батьківського потенціалу, а також рекомендації для подальшої роботи з сім'єю (із зазначенням пріоритетності проблем, відповідних видів послуг та умов співпраці у подоланні складних життєвих обставин).

Батьки/опікуни, ознайомившись із змістом висновку, підписують його та дають власні коментарі щодо сімейних проблем, які було визначено у ході оцінки, та подальшої співпраці з соціальною службою. Дитина також надає свої коментарі, які соціальний працівник або батьки/опікуни можуть записати з її слів з урахуванням віку та здатності до формулювання власних думок.

«У ході комплексної оцінки ми з'ясували, що хлопчик мало спілкується з бабусею. Проаналізувавши показники, представлені у формі оцінки, мама погодилася, що дитині шкодить відсутність контакту з бабусею, і погодилася його відновити».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ



Адаптовані форми оцінок потреб дитини і її сім'ї дозволять соціальним працівникам вести систематичний збір інформації, а також спрощують аналіз і планування найкращих дій в інтересах дитини. Їх використання допоможе соціальним працівникам вірно виявити та зафіксувати сильні сторони дитини і сім'ї, а також проблеми і труднощі у задоволенні їх потреб. Інформація, зібрана у формах оцінки, є основою для складання й розвитку цілей і планів кожного окремого випадку.

У процесі практичного застосування технології оцінки потреб дитини та її сім'ї виявлено необхідність:

«У додатковому інструментарії для роботи з дітьми; підвищення кваліфікації, обмін досвідом з питань проведення оцінки»;

Тетяна Франчук,
провідний спеціаліст Києво-Святошинського РЦСССДМ

«В узгодженні форм оцінки з особою справою клієнта»;

Злата Чорна,
провідний спеціаліст Білоцерківського МЦСССДМ

«Враховувати індивідуальні особливості кожного клієнта; подальшого удосконалення форми комплексної оцінки».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

Представлені форми оцінки потреб дитини і її сім'ї — це інструмент, який вимагає певних знань, умінь і навичок, а головне — переконань соціальних працівників щодо доцільності та ефективності їх використання. При цьому важливо пам'ятати, хороший інструмент оцінки, якими є розроблені форми, не може замінити хорошу практику, але за допомогою хорошої практики і хорошого інструменту можна досягнути успіху.

5.4.

Індивідуальний план соціального супроводу дитини та її сім'ї

Індивідуальний план визначає стратегію надання соціальних послуг з метою покращення сімейного середовища, де виховується дитина, та посилення здатності батьків забезпечувати потреби дитини, в разі необхідності захисту дитини та встановлення над нею опіки, визначає мету, завдання, види, обсяги послуг, відповідальних за їх надання, терміни та очікувані результати (перш за все для дитини), тому його документування і погодження є важливим механізмом досягнення мети та спільної діяльності в інтересах дитини.

«До складання плану важливо долучити сім'ю, спільно з ними, зрозумілою для них мовою, визначити мету і завдання, розділити відповідальність за виконання того чи іншого пункту плану. Важливо, щоб сім'я теж мала примірник плану».

Тетяна Щеглюк,
спеціаліст Сквирського РЦСССДМ

- **Прізвище, ім'я, по батькові дитини та контактна інформація про неї** дасть можливість людям, що працюють з планом, отримати ключову, важливу інформацію про дитину.
- **Прізвище, ім'я, батька/опікуна, матері/опікуна, значимої особи** та їх контактна інформація дають можливість отримати інформацію про найближче оточення дитини, їх місцезнаходження (у випадку виникнення потреби встановлення контакту з ними).
- **Прізвище, ім'я соціального працівника.** В даному розділі заповнюється інформація про соціального працівника, який виступає координатором ведення справи, надає соціальні послуги, слідкує за їх виконанням, ініціює перегляд плану. Наявність контактів соціального працівника допоможе всім, хто залучений до реалізації плану, за потреби контактувати з ним в ході реалізації плану чи при перегляді.
- **Мета плану** може залежати від бачення подальшої долі дитини. Це може бути втручання з метою подолання наслідків негативного впливу на дитину якихось подій чи системи сімейного виховання, недогляду; адаптації дитини в новому дитячому колективі; визнання дитиною

вини за скоєння злочину та забезпечення примирення з потерпілим; повернення дитини в родинне середовище; влаштування дитини в нову сім'ю тощо.

Кінцева мета плану завжди має бути спрямована на задоволення потреби дитини і демонструвати бачення становища дитини та її сім'ї після надання комплексних послуг.

«Інколи мета плану може бути спрямована на підвищення здатності батьків задовольняти потреби дитини. Хоч в даному випадку отримувачем, об'єктом послуг скоріше за все будуть батьки дитини, проте основний результат, якого ми хочемо досягнути — це покращити благополуччя дитини, рівень забезпечення її потреб її батьками, створити безпечні сімейні умови для зростання дитини».

Лариса Стрига,
менеджер проектів ПБО «Кожній дитині» в Україні

Виконавці та відповідальні.

Вказується прізвище, ім'я, по батькові, посада та контакти людини, яка є відповідальною чи виконавцем заходу, чи надавачем послуги.

Термін виконання.

Вказується, до якого часу повинна бути надана послуга чи реалізований захід.

Результати перегляду.

Зазначаються успіхи, які були досягнуті, станом на дату перегляду, після виконання визначених планом дій, заходів, послуг. Обґрунтовується доцільність чи пояснюється неефективність здійснених дій.

Члени міжвідомчої групи.

Вказується інформація про прізвище, ім'я, по батькові спеціаліста, залученого до реалізації індивідуального плану, його посаду, контактний телефон. Після закінчення складання плану кожен представник міжвідомчої групи засвідчує свою ознайомленість з планом власним підписом.

Погоджена дата перегляду плану.

Вказується дата зустрічі спеціалістів, залучених до перегляду результатів плану. Ця зустріч може відбуватися за період, коли певна частина заходів та послуг реалізована. (3, 6, 9 місяців).



Фахівці та організації, включені в перегляд плану.

Зазначаються всі спеціалісти, які залучені до реалізації плану. Дана інформація є важливою, коли відбувається зустріч з метою перегляду плану, внесення змін до нього. Важливо вказати в даному розділі працівників всіх структур, залучених до ведення випадку конкретної дитини.



Коментарі батьків/опікунів.

Даний розділ пропонується заповнити найближчому оточенню дитини. Заповнення ними даного розділу сприяє їх включенню в хід реалізації плану, налагодженню взаємодії з ними для покращення становища дитини.

В кінці індивідуальний план підписується соціальним працівником, який є відповідальним за його реалізацію, та директором ЦСССДМ.

Важливим є підписання Індивідуального плану батьками/опікунами, погодження діяльності, передбаченої планом, отримання копії документу, що дасть можливість здійснювати спільну реалізацію дій з метою вирішення складної життєвої ситуації, в якій перебуває дитина чи сім'я.

З досвіду роботи

Метою даного плану визначено: сформувані позитивно стабільні материнсько-дитячі стосунки між Оленою та її донькою Владиславою.

Розділ 1. Потреби для розвитку дитини

Бажані результати — зазначається, що ми хочемо отримати в результаті нашого втручання. Інформація повинна бути чіткою та вимірюваною. Так одним із бажаних результатів у нашому випадку визначено: «Сформована емоційна прив'язаність Владислави до матері».

Заходи/послуги. Зазначається, які дії будуть вжиті для досягнення бажаного результату. Основою для визначення дій є висновки оцінки щодо рівня задоволення потреб дитини (здоров'я, освіта, емоційний розвиток, самоусвідомлення, сімейні та соціальні стосунки, соціальна презентація, навички самообслуговування). Плануються дії для вирішення тих чи інших проблем, задоволення потреб.

Наприклад, для формування емоційної прив'язаності були передбачені такі заходи:

- пройти курс занять з Владиславою, направлений на формування прив'язаності (відповідальний: психолог);
- влаштувати дівчинку до дитячого садочку (відповідальні: соціальний працівник та мама);
- переконати маму, що саме її обов'язком є своєчасно заводити та забирати дитину з дитячого садочку (відповідальний: соціальний працівник) тощо.

Розділ 2. Батьківський потенціал

Бажані результати даного розділу, так як і першого, ґрунтуються на підсумках оцінки та показниках відповідного компоненту оцінки — елементарний догляд, гарантія безпеки, емоційне тепло, стимулювання, життєві орієнтири, стабільність. Так один із бажаних результатів щодо батьківського потенціалу Олени у нашому випадку був визначений так: «Мама розуміє базові потреби своєї дитини, бере на себе відповідальність за їх забезпечення, у своїх діях враховує інтереси доньки».

Для досягнення зазначеного результату соціальний працівник спільно з Оленою та її мамою спланували низку заходів, серед яких такі:

- ознайомити маму з віковими особливостями розвитку дитини (відповідальний: соціальний працівник);
- відвідувати серію тренінгів у Школі для молодих батьків при ЦСССДМ (відповідальна: Олена);
- навчити маму гратися з донькою та заохочувати дитину до пізнавальної діяльності (відповідальний: вихователь дитячого садка);
- розробити спільно з мамою оптимальний режим дня та правила поведінки для дитини (відповідальний: соціальний працівник);
- розподілити обов'язки за доглядом і вихованням Влади між мамою та бабусею (відповідальний: соціальний працівник, Олена та її мати) тощо.

Розділ 3. Фактори сім'ї та середовища

Бажані результати та дії по їх досягненню у цьому розділі ґрунтуються на висновках оцінки щодо таких показників, як історія сім'ї та її функціонування, родичі, житлово-побутові умови, зайнятість, доходи, соціальна інтеграція сім'ї, ресурси громади, та заповнюються аналогічним чином як і попередні.

Запитання і завдання для самоперевірки



1. Назвіть форми документування оцінки потреб дитини та її сім'ї.
2. Розкрийте особливості документування експрес-оцінки.
3. Назвіть і охарактеризуйте основні розділи форми експрес-оцінки.
4. У чому полягає специфіка оформлення початкової оцінки?
5. Проаналізуйте зміст основних розділів форми початкової оцінки.
6. Обґрунтуйте логіку документування комплексної оцінки потреб.
7. У чому полягає значення «коментарів» у формі комплексної оцінки?
8. Розкрийте роль «допоміжної інформації», наведеної у формі комплексної оцінки потреб.
9. Зробіть комплексну оцінку потреб знайомої вам дитини. Визначте й проаналізуйте труднощі її проведення. Заповніть відповідну форму.
10. Визначте сильні і слабкі сторони дитини на основі заповненої форми комплексної оцінки.
11. Складіть банк додаткового інструментарію, що може бути використаний під час оцінки потреб дитини та її сім'ї.
12. Проаналізуйте форму плану соціального супроводу.
13. Сформулюйте пропозиції до плану соціального супроводу дитини та її сім'ї відповідно до результатів проведеної комплексної оцінки потреб.
14. Заповніть форму плану соціального супроводу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Абрамова Г. С.* Возрастная психология: Учеб. пособие для студ. вузов. — 4-е изд., стереотип. — М.: Издательский центр «Академия», 1999. — 672 с.
2. *Безпалько О. В.* Соціальна педагогіка в схемах і таблицях: Навч. посіб. — К.: Логос, 2003. — 134 с.
3. *Бех І. Д.* Особистісно зорієнтоване виховання. — К.: ІЗМН, 1998. — 204 с.
4. *Боулби Дж.* Привязанность: Пер. с англ. — М.: Гардарики, 2003. — 477 с.
5. *Боулби Дж.* Создание и разрушение эмоциональных связей. — М.: Академический проект, 2004. — 232 с.
6. Громада як осередок соціальної роботи із дітьми та сім'ями / Метод. матеріали для тренера / О. В. Безпалько та ін.: За заг. ред. І. Д.Зверєвої. — К.: Наук. світ, 2006. — 69 с.
7. *Гудман Р., Спірз М., МакЛерой К., Фосетт С., Кеглер М., Паркер Є.* та ін. Визначення аспектів підвищення спроможностей громади для забезпечення основи вимірювання // Освіта з питань здоров'я та поведінки. — 1998. — № 25(3). — С. 258-278.
8. *Діксон Дж.* Історії громади та показники оцінки розвитку громади // Журнал із питань розвитку громади. — 1995. — № 30 (4). — С. 327-336.
9. *Дол. М., Шардлоу С.* Практика социальной работы. — М.: Аспект Пресс, 1995.
10. *Журавльов А.* Потреба як суперечність // Філософська і соціологічна думка. — 1994. — № 9-10. — С. 208-227.
11. Запобігання інституціоналізації дітей раннього віку. Інноваційні технології соціальної роботи з профілактики відмов від новонароджених дітей: Метод. посіб. / Автори-упорядн.: *Алексєєнко Т. Ф., Безпалько О. В., Лактіонова Г. М., Петрочко Ж. В.* та ін.: За заг. ред. *Зверєвої І. Д., Петрочко Ж. В.* — К.: Століття, 2008. — 224 с.
12. Інновації у соціальних службах / За ред. *Т. В. Семигіної.* — К.: Пульсари, 2002. — 94 с.
13. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / Авт.-упоряд.: *О. В. Безпалько, І. Д. Зверєва, Ж. В. Петрочко* та ін. / За заг. ред. *І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петрочко.* — К.: Фенікс, 2007. — 528 с.

14. Кепвелл Є., Баттерфос Ф., Фраціско В. Відбір ефективних методів оцінки // Практика сприяння здоров'ю. — 2000. — № 1(4). — С. 307-313.
15. Кочубей А., Умарова Н. Азбука семьи или практика работы с семьями. Учеб.-метод. пособие. — Псков : ПЛИКПКРО, 2004. — 152 с.
16. Ледлофф Ж. Л. Как вырастить ребенка счастливым. Принцип преемственности / Ж. Л. Ледлофф. — М. : Генезис, 2003. — 207 с.
17. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проектів / О. О. Яременко, О. Р. Артюх, О. М. Балакірева та ін. — К.: Державний центр соціальних служб для молоді; Державний інститут проблем сім'ї та молоді, 2002. — 123 с.
18. Основи батьківської компетентності: Навч. посіб. / За заг. ред. І. Д. Зверєвої. — К.: Наук. світ, 2006. — 156 с.
19. Оцінка потреб дитини та її сім'ї / За заг. ред. І. Д. Зверєвої. Авт.: І. Д. Зверєва, З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко та ін. — К.: Держсоцслужба, 2007. — 144 с.
20. Петровский А. В., Ярошевский М. Г. История и теория психологии. — Ростов-н/Д: Феникс, 1996. — 416 с.
21. Права дитини: Посіб. для журналістів / Авт.-упор.: Зорина О'Доннелл, Д. Коник, Л. Логінова, та ін. — К., 2002. — 116 с.
22. Представництво інтересів соціально вразливих дітей та сімей: Навч. посіб. / За ред. Т. В. Семігіної. — К.: Четверта хвиля, 2004. — 214 с.
23. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі. Результати дослідження / Безпалько О. В., Зверєва І. Д., Постолук Г. І. та ін. / За заг. ред. О. Карагодіної. — К.: «Надія і житло для дітей», ЮНІСЕФ, 2006. — 133 с.
24. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі / Ю. Алімова, О. Безпалько, І. Зверєва та ін. — К.: Видавництво ПП «Март», 2006. — 131 с.
25. Развитие образа себя и привязанностей у детей от рождения до трех лет в семье и доме ребенка. — М.: Смысл, 2003. — 152 с.
26. Сеть социальных контактов: мобилизация социального окружения детей и семей в кризисной ситуации / Под ред. Н. Власовой, Б. Хольмберг, Н. Снурниковой. — М., 2005. — 192 с.

27. Сеть социальных контактов: практическое применение метода / Авт.-сост. М. Эльф, С. Хульт, Т. Ваад и др. — М., 2008. — 111 с.
28. Словарь по социальной педагогике / Авт.-сост. Л. В. Мардахаев. — М.: Академия, 2002. — 368 с.
29. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / За заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. — К., 2000. — 20 с.
30. Смирнова Е., Радева Р. Развитие теории привязанности (по материалам работ П.Криттенден) // Вопросы психол. — 1999. — № 1.
31. Смирнова Е. О. Теория привязанности: концепция и эксперимент // Вопросы психол. — 1995. — № 3. — С. 139–151.
32. Соціальна педагогіка. Підручник / За заг. ред. А. Й. Капської. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 468 с.
33. Соціальна педагогіка: теорія і технології. Підручник / За ред. І. Д. Зверєвої. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 316 с.
34. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І. Д. Зверєва, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.: За заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 256 с.
35. Соціальна робота : Короткий енциклопедичний словник : [в 7 ч.] / [В. П. Андрущенко, В. П. Бех, В. А. Башкірєв та ін.]; за ред. С. В. Толстоухової. — К. : ДЦССМ, 2002. — Ч. 4. — 536 с.
36. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник [в 7 ч.] / [В. П. Андрущенко, В. П. Бех, В. А. Башкірєв та ін.]; за ред. С. В. Толстоухової. — К.: ДЦССМ, 2002. — 536 с.
37. Соціальна робота: технологічний аспект: Навч. посіб. / За ред. А.Й. Капської. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 352 с.
38. Соціальний супровід сімей, що опинились в складних життєвих обставинах: Метод. посіб. / І. Д. Зверєва, В. О. Кузьмінський, Ж. В. Петрочко та ін. — К.: ДЦСССДМ., 2006. — 84 с.
39. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах: Навч.-тренінг. модуль із підготовки спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді / За ред. І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петрочко. — К.: Держсоцслужба, 2008. — 300 с.

40. Социология: Словарь-справочник. — М.: Наука, 1991. — 247 с.
41. Стаємо батьками: Посіб. з питань забезпечення прав дітей / Авт.-уклад.: Л. Волинець, Л. Балим, О. Романець та ін. — К.: ДП «Друкарня МВС України», 2008 — 296 с.
42. Створення та соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу: Навч.-метод. комплекс / За заг. ред. Г. М. Лактіонової, Ж. В. Петрочко. — К.: Наук. світ, 2006. — 270 с.
43. Сухомлинський В. О. Вибрані твори: В 5 т. — К.: Рад. школа, 1980. — Т. 3. — 678 с.
44. Управление случаем в социальных службах и при междисциплинарном взаимодействии в решении проблем детства — М.: Полиграф-сервис, 2005. — 112 с.
45. Ушинский К. Д. Избранные педагогические произведения. — М.: Просвещение, 1968. — 556 с.
46. Щипицына Л. М. Психология детей-сирот: Учеб. пособие. — СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2005. — 628 с.
47. Джудит С. Райкус, Рональд С. Хьюз. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: Практич. пособие: В 4 т. — Т. 1. Концептуальне основы социальной работы с детьми. — М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. — 288 с.
48. Эйдимиллер Э. Г., Добряков И. В., Никольская И. М. Семейный диагноз и семейная психотерапия. Учеб. пособие для врачей и психологов. Изд. 3-е. — СПб.: Речь, 2007. 352 с.
49. The Common Assesment Framework: A Guide for Managers. (2009).
50. The Common Assesment Framework: Practitoiners Guide. (2009).
51. The Common Assesment Framework for Children and Young people: Supporting Tools. (2009).
52. Ainsworth, M. D. S., & Bowlby, J. (1991), An ethological approach to personality development. American Psychologist, 46: 331-341.
53. Burnham, J. B. (1991) Family Therapy: First steps towards a systematic approach. London & New York: Routledge.
54. Carter, B., & McGoldrick, M., (1980). The Family Life Cycle: A framework for family therapy . 1st Ed. New York: Gardner.

55. *Cassidy, J.* (1988), The self as related to child-mother attachment at six. *Child Development*, 59: 121-134.
56. *Chambers, H.* and others. (2002). *Healthy Care: Building an evidence base for promoting the health and well-being of looked after children and young people*. London: National Children's Bureau.
57. *Daniel, B.* (2003). The Value of Resilience as a Concept for Practice in Residential Settings. *Scottish Journal of Residential Health Care* 2 (1): 6—16.
58. *Daniel, B. and Wassell.* (2005). *Resilience: A Framework for Positive Practice*. Edinburgh: Scottish Executive Education Department. Available: <http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/920/0011997.pdf>.
59. Department for Education and Skills. (2004e). *Who Does What: How social workers and carers can support the education of children in care*. London: DfES. Refs: LACWDW, LACWDWSD.
60. Department of Health, Department for Education and Employment. (2000). *Education of Young People in Public Care: Guidance*. London: DH.
61. *Durkin, K.* (1995) *Developmental Social Psychology: from Infancy to Old Age*. Cambridge, Mass: Blackwell.
62. *Duvall, E.* (1957) *Family Development*. New York: Lippincott.
63. *Duvall, E.* (1977). *Marriage and family development* (5th ed.). Philadelphia: J. B. Lippincott.
64. *Fahlberg, V.* (1994) *Child's Journey Through Placement*. London: BAAF.
65. *Freud, A.* (1960), Discussion of Dr, John Bowlby's paper. *Psychoanalytic Study of the Child*, 15: 53-62.
66. *Gilligan, R.* (1997). Beyond Permanence? The Importance of Resilience in Child Placement Practice and Planning. *Adoption and Fostering* 21(1): 12—20.
67. *Grotberg, E.* (1997). The International Resilience Project: Findings from the Research and the Effectiveness of Interventions. Available: <http://resilnet.uiuc.edu/library/grotb97a.html>.
68. *Harwin, J.* and others. (2003). *Making Care Orders Work*. London: The Stationery Office.
69. *Kirkbride, L.* (1999). *I'll go first: The planning and review toolkit for use with children with disabilities*. London: The Children's Society.

70. *Lanyon, C. and Sinclair, R. (2005a). My Turn to Talk: A guide to help children in care aged 11 or younger have a say in how they are looked after. London: National Children's Bureau.*
71. *Lanyon, C. and Sinclair, R. (2005b). My Turn to Talk: A guide to help young people in care aged 12 or older have a say in how they are looked after. London: National Children's Bureau.*
72. *Masten, A. S., Coatsworth, J. D., Neemann, J., Gest, S. D., Tellegen, A. and Garmezy, N. (1995). The Structure and Coherence of Competence from Childhood through Adolescence. Child Development 66: 1635—59.*
73. *McCann, J. (2006). Working with Parents whose Children are Looked After. London: National Children's Bureau.*
74. *Monck, E. and others. (2003). The Role of Concurrent Planning: Making permanent placements for young children. London: BAAF.*
75. *National Assembly for Wales. (2001b). Guidance on the Education of Children Looked After by Local Authorities. Circular 2/2001. National Assembly for Wales.*
76. *Nichols, M. P. (1984). Family therapy: Concepts and methods. New York: Gardiner Press.*
77. *Ruttler, M. (1972) Maternal Deprivation Reassessed. Penguin Books, Second Edition.*

Додатки



Додаток 1. Словник

Батьківство — 1) соціально-психологічний феномен, що є сукупністю знань, уявлень та переконань стосовно себе у батьківській ролі, які реалізуються у всіх проявах поведінкової складової батьківства; 2) процес забезпечення батьками (рідними чи прийомними) необхідних умов для повноцінного розвитку та навчання дітей.

Ведення випадку — провідна технологія соціально-педагогічної роботи з конкретно проблемною ситуацією, у якій об'єднано й певний моніторинг ситуації, і залучення інших інституцій, і здійснення координації дій з метою розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних проблем клієнта, його оточення; це інструмент оптимізації витрат, зростання ефективності, раціоналізації послуг і ресурсів.

Вікова періодизація — поділ життєвого циклу на окремі періоди чи вікові етапи, що дозволяє краще зрозуміти закономірності і специфіку розвитку дитини. Зміст (назва) періодів, їх вікові рамки визначаються уявленнями автора періодизації про найбільш важливі, суттєві аспекти розвитку. Визнаними сучасними є вікові періодизації Л. С. Виготського, Д. Б. Ельконіна, В. В. Давидова, А. В. Петровського, Е. Еріксона.

Громада — це групова соціальна спільнота, члени якої мають спільні географічні та соціокультурні ознаки (місце проживання, інтереси, віросповідання, цінності, національність тощо) та взаємодіють між собою з метою задоволення певних потреб чи розв'язання проблем.

Динаміка сім'ї — це зміни структури та функцій сім'ї в залежності від етапів її життєдіяльності.

Дитина — особа віком до 18 років (від народження до повноліття), якщо згідно із законом, застосованим до неї, вона не набуває прав повнолітньої раніше.

Економічна оцінка — це аналіз ефективності витрат з метою визначення доцільності розподілу і використання ресурсів на соціальну допомогу клієнту.

Експрес-оцінка — це етап оцінки потреб, що передбачає отримання інформації під час звернення клієнта або зацікавленої особи, організації, громади про складні життєві обставини; з'ясування та документування основної інформації про клієнта (місце його проживання, склад сім'ї тощо), його проблеми та причини звернення; уточнення (в разі потреби) інформації про клієнта та його оточення в інших відомствах; прийняття рішення щодо подальшої роботи з клієнтом чи переадресації звернення.

Жорстоке поводження з дітьми — будь-які форми фізичного, психічного, сексуального або економічного та соціального насильства над дитиною в сім'ї або поза нею, зумовлене як недієздатністю та залежністю дитини, її невмінням захистити себе, слабкістю, так і поведінкою дорослого, який реалізує власну позицію сильного щодо дитини.

Індивідуальний план роботи з клієнтом — це документ, що відображає стратегію, логіку, зміст та процедуру надання послуг з метою подолання складних життєвих обставин, в яких опинився клієнт. Відповідно до мети розрізняють: план соціального супроводу; індивідуальний план соціального захисту дитини; індивідуальний план адаптації до самостійного життя (для випускника інтернатного закладу) та ін.

Інтеграція соціальна — це взаємна адаптація індивіда та суспільства один до одного; процес, під час якого суспільство створює умови для кращого пристосування індивіда в соціумі.

Інтеграція на рівні громади — це процес, в рамках якого певна спільнота забезпечує умови для реалізації максимального соціального потенціалу кожного індивіда — члена цієї громади.

Компетентність — певний психічний стан людини, що дозволяє діяти самостійно та відповідально; здібність і вміння виконувати певні функції; наявність спеціальної освіти, широкої загальної та спеціальної ерудиції, постійне підвищення своєї професійної підготовки; професійна

підготовленість і здатність суб'єкта праці до виконання завдань й обов'язків повсякденної діяльності; потенційна готовність розв'язувати завдання «зі знанням справи».

Компетентність спеціаліста із соціальної роботи формується не тільки завдяки отриманим знанням та апробованим навичкам і вмінням, а й на основі власної позиції фахівця, аналізу свого досвіду на рівні теорії, розуміння різних підходів до соціальної ситуації та вибору методів.

Комплексна оцінка потреб — це етап оцінки потреб, що передбачає ґрунтовніше вивчення усіх аспектів потреб дитини та спроможності її батьків/опікунів відповідно на них реагувати через призму ресурсів родини як мікро - та громади як мезосередовища.

Криза — перехідний період життя, коли відбувається руйнація й активна зміна життєвих ролей особистості, перехід із одного стану в інший.

Методи збору інформації — способи/процедури дослідження різних аспектів життєдіяльності людини, процесу, явища, тенденції з метою формування системи знань про них (опитування-інтерв'ю, анкетування, фокус-групи, бесіди, структуровані та цілеспрямовані дискусії, спостереження, тестування, мозковий штурм тощо).

Мотивація — сукупність спонукальних факторів, які визначають активність особистості; усі стимули, ситуативні чинники, які спонукають поведінку людини; процес формування мотиву.

Небезпека — стан відсутності захищеності особи чи групи, що загрожує її життю або здоров'ю, при якому не задовольняються потреби людини і порушуються її права.

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

Оцінка процесу — це дослідження адекватності складеного індивідуального плану роботи з клієнтом, плану соціального супроводу виявленим потребам дитини та сім'ї, з'ясування відповідності проведених заходів плану, відстеження послідовності їх виконання; це моніторинг (систематичний перегляд) роботи соціальних працівників.

Оцінка результатів (впливу) — це визначення наслідків втручання, впливу проведених заходів, наданих послуг на якість життя клієнта, його безпосередні здобутки (зміна рівня поінформованості, позицій, знань, умінь, поведінки клієнта; подолання складних життєвих обставин; успішність втручання тощо).

Оцінювання — це фундаментальна технологія, орієнтована на визначення потреб клієнтів, системний моніторинг процесу надання послуг (допомоги, підтримки тощо) і досягнутих результатів, аналіз фінансових витрат і прогнозування економічного ефекту; це певний процес визначення базових даних, необхідних для подальшого планування результативної роботи з клієнтом з метою подолання його складних життєвих обставин.

Партнерство — особливий вид стосунків, за яких люди чи організації об'єднують свої ресурси для виконання певної діяльності. Налагоджується тоді, коли необхідно зробити справу, яку хтось не може виконати самостійно.

Партнерство соціальне визначають як конструктивну взаємодію інститутів держави та місцевого самоврядування, бізнесу й громадських організацій з метою ефективного вирішення актуальних проблем, створення сприятливого соціального клімату та забезпечення суспільної згоди.

Потреби — стан, який стимулює організм до забезпечення його розвитку й функціонування; необхідності в чомусь важливому для підтримки життєдіяльності людини; стимул активності, діяльності, яка спрямована на досягнення тих або інших цілей.

Початкова оцінка потреб — це етап оцінки потреб, що передбачає підтвердження чи спростування наявності складних життєвих обставин; з'ясування безпечності сімейного середовища для дитини, здатності батьків, інших членів сім'ї забезпечувати потреби дитини, основних причин виникнення складних життєвих обставин та потреби в першочергових послугах.

Права дитини — можливості мати та розпоряджатися матеріальними, культурними й іншими соціальними благами та цінностями, користуватися основними свободами у встановлених законом межах, що забезпечує дитині нормальне функціонування та розвиток.

Прив'язаність — «тривалий близький зв'язок між двома людьми, що не залежить від їх місцезнаходження і є джерелом емоційної близькості» (Фалберг); це прагнення до близькості з іншою людиною і збереження цієї близькості; для дітей — це життєва необхідність, бо дає можливість розвивати базову довіру до світу і позитивну самооцінку.

Сильна сторона особи, сім'ї — все те (у прив'язці до факторів ризику дитини, сім'ї), що допомагає їй справитися із проблемами. Оцінка сильних сторін допомагає зрозуміти, що саме члени сім'ї можуть зробити, щоб самостійно розв'язати проблему, подолати складну життєву обставину.

Сім'я — мала соціальна група, створена на основі офіційного чи громадського шлюбу або кровної спорідненості, члени якої об'єднані спільним проживанням і веденням домашнього господарства, виконанням сімейних функцій, емоційними зв'язками та взаємними юридичними й моральними зобов'язаннями стосовно один до одного, родинними традиціями.

Складні життєві обставини — це обставини, які об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство,

зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, мала безпечність, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо).

Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю — діяльність уповноважених органів, підприємств, організацій та установ, що здійснюють соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, а також фахівців з соціальної роботи та волонтерів, яка спрямована на соціальну підтримку сімей, дітей та молоді, забезпечення їхніх прав і свобод, поліпшення якості життєдіяльності, задоволення інтересів та потреб.

Соціальне інспектування — система заходів, спрямованих на виявлення, здійснення аналізу, нагляду за умовами життєдіяльності сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, за моральним, фізичним і психічним станом дітей та молоді, оцінка їх потреб, контроль за дотриманням державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи.

Соціальне обслуговування сімей, дітей та молоді — система соціальних заходів, спрямованих на сприяння, підтримку і надання послуг сім'ям, дітям та молоді з метою подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримку соціального статусу та повноцінної життєдіяльності.

Соціальний супровід — вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальної опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

Соціальні послуги — комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

Теорія відновлення — теорія, базою якої є положення про те, що діти захищені не лише природою розвитку, але й діями дорослих і своїми власними діями, розвитком своїх сильних сторін, можливостями досягненням успіху і успішним досвідом. Йдеться про здатність дитини до відновлення внутрішніх ресурсів після кризи, стресу тощо за допомогою самообілізації, підтримки найближчого оточення та середовища.

Фахівець із соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю — особа, яка має спеціальну освіту відповідно до вимог центрального органу виконавчої влади у справах сімей, дітей та молоді і здійснює соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю.

Додаток 2.

Інструментарій для визначення цілей та завдань індивідуального плану соціального супроводу

Даний інструментарій спрямований на діагностику та виявлення особистісної сфери дитини/підлітка. Описані нижче методики рекомендується застосовувати для роботи з вихованцями та випускниками інтернатних закладів. Детально ознайомитися з цими методиками можна у книзі «Шаг за шагом: индивидуальное консультирование выпускников детских домов и школ-интернатов»^{*}.

Методика «Картка бажань»

Методика «Картка бажань» допомагає клієнту усвідомити і сформулювати свої цілі. Наприклад: пошук роботи, вибір навчального закладу, заняття за інтересами тощо.

Робота за методикою «Картка бажань» передбачає спільний з дитиною аналіз її цілей на короткий та довготривалий період. Соціальний працівник/психолог задає запитання: «Як ти уявляєш своє ідеальне життя? Що би ти хотів змінити в своєму житті? Що, на даний час, повинно бути іншим? Що має змінитися за певний період? Уяви, що ти чарівник і все можеш? Яким би ти хотів бачити своє життя? Що би ти хотів у ньому змінити? Які твої плани на майбутнє?» і т.п. Відповіді записуються в «Картку бажань».

Варто звернути увагу на: час виконання, емоції, які виникали в учасника протягом виконання завдання, сфери, які учасник змінює, реальність чи нереальність бажань учасника, бажання внести зміни до минулого чи майбутнього.

^{*} Владимирова Н. В.,
Спаньярд Х. Шаг за
шагом: индивидуальное
консультирование
выпускников детских
домов и школ-
интернатов. — М:
Генезис, 2002. — 176 с.

Методика «Лінія життя»

Методика дає змогу намалювати в уяві та побачити бажану картину майбутнього дитини. Для цього соціальний працівник проводить на листку паперу горизонтальну лінію і зліва направо відмічає роки (наприклад: народження, 5 років, 12 років, теперішній період, 50, ...80 років).

Задаючи дитині запитання, соціальний працівник записує відповіді на лінії поступово, в зворотному напрямку: як вона уявляє своє життя у 80 років, потім в 50 і т.д. — до теперішнього віку. Так, рухаючись у зворотному напрямку, соціальний працівник спільно з дитиною формулює конкретні цілі. Наприклад: «Маша, уяви, що тобі 80 років. Яким ти бачиш своє життя в цьому віці? Ти все ще навчаєшся в коледжі? Ти все ще не знаєш куди влаштуватися на роботу? І кожную суботу ходиш на дискотеку? Ні? Тобі смішно? А як ти собі це уявляєш?»

Варто звернути увагу на: емоції учасника при виконанні, позитивно чи негативно сприймає учасник своє майбутнє, ігрове чи серйозне ставлення учасника до вправи.

Цю методику також можна використовувати з іншим варіантом завдання. Учаснику пропонується на горизонтальній лінії відмітити, де зараз він на ній знаходиться, дату свого народження та вік, до якого б учасник хотів прожити. Йому пропонується відмітити та назвати на горизонтальній лінії ключові, вагомі події його життя (відмічати можна як позитивні так і негативні події) минулого і майбутнього, а по вертикальній лінії ступінь оцінки учасником даної події (від -10 до +10). Після того, як всі події відзначені, складається лінія чи графік життя учасника.

Варто звернути увагу на: співвідношення позитивних та негативних моментів, виділених учасником; позитивне чи негативне оцінювання майбутнього; атмосфера, емоції, які виникали в учасника при виконанні вправи; тривалість її виконання.

Методика «Картки цілей»

За допомогою карток, на яких записуються цілі, добре видно, де потрібні зміни в житті дитини. Працюючи з такими картками, дитина проясняє для себе, що саме потрібно зробити для вирішення своїх наболілих проблем. Наочність збільшує мотивацію до змін.

Методику можна використовувати у випадку, коли дитина не говорить про важливі проблеми і бажання змін, але на думку соціального працівника вони актуальні, або коли дорослий і дитина не можуть пройти до спільної думки щодо цілей.

Робота з картками цілей проводиться таким чином:

Покажіть дитині картки. Поясніть: «Ми вже багато про що поговорили. Іноді хочеться вирішити проблеми і щось змінити в житті, але не знаєш з чого почати. Робота з даними картками допоможе подумати про те, що для тебе в житті є важливим. Спільно ми подумаємо, чи можеш ти щось змінити у важливих для тебе сферах».

Дайте дитині картки, ручку і поясніть, що на картках перераховані можливі бажання й потреби, які можуть бути для неї цікавими. На кожній картці, яка стосується одного бажання, перераховані навички, яким вона могла б навчитися. Попросіть відмітити хрестиком, те що для дитини є найважливішим, чому б вона хотіла навчитися.

Запишіть кожну позначену відповідь на окремому аркуші.

Попросіть дитину об'єднати аркуші у три групи:

- а) «дуже важливо»;
- б) «важливо»;
- в) «не дуже важливо» (тобто може зачекати).

Якщо в групі «дуже важливо» залишилося більше восьми аркушів, попросіть дитину відкласти вісім найважливіших окремо.

Попросіть проранжувати цілі з групи «дуже важливо» в порядку їх важливості.

Запишіть вісім найважливіших цілей в порядку значимості на окремий аркуш. Попросіть дитину пояснити кожен ціль: що конкретно вона хоче отримати, досягнути?

Якщо ціль сформульована в негативній формі («Я не хочу...») або абстрактна, завдання соціального працівника конкретизувати, щоб було зрозуміло, чого саме дитина прагне досягнути.

Варто звернути увагу на такі моменти:

Відводьте достатньо часу для роботи з картками. Орієнтуйтеся в середньому на дві години, хоча в більшості випадків можна справитися й у короткий термін.

Постарайтеся вибрати зручний для роботи час, щоб зовнішні подразники не заважали. Якщо Ви помітите, що дитина втомилася, варто припинити роботу і продовжити на наступному занятті.

Намагайтеся під час роботи з картками отримати якнайбільше інформації. Розмовляйте з дитиною, розпитуйте її про цілі, уточнюйте інформацію.

Намагайтесь пояснити дитині, що мова не йде про «добре» чи «погано», а про її вибір.

Для допомоги дитині у постановці та усвідомленні цілей можна використовувати такі запитання:

- Чого ти хочеш досягнути?
- Що ти хочеш отримати в результаті?
- Для чого тобі це потрібно?
- Як би ти хотів проявляти себе в подібних ситуаціях в майбутньому?

У випадку необхідності визначити цілі і завдання індивідуального плану соціального супроводу для дошкільнят та молодших школярів доцільно буде застосувати описану нижче методику «Чарівна квіточка»*.

* За матеріалами книги «Механізм взаємодії органів державної влади та неурядових організацій у протидії жорстокому поводженню з дітьми : Навч.-метод. посібник / За ред. К. Б. Левченко, І. М. Трубавіної — К.: Юрисконсульт. — 2005. — 452 с.

Методика «Чарівна квіточка»

Матеріал

Аркуш паперу з намальованою на ньому «Чарівною квітчкою» з сімома різнокольоровими пелюстками. Розмір пелюсток має бути таким, щоб дитина могла записати на них свої бажання.

Хід проведення

З дошкільнятами та першокласниками, в яких відсутні навички письма, елементи методики відпрацьовуються індивідуально. Зі старшими учнями їх можна відпрацьовувати як індивідуально, так і фронтально. Молодшим дітям, дітям із затримкою психічного розвитку та педагогічно запущеним дітям кількість пелюсток можна зменшити до трьох. Водночас треба мати на увазі, що кількість бажань, які можуть виказати діти, сама по собі є цінним діагностичним показником.

Квіти можна приготувати заздалегідь, але, якщо дозволяють час та умови, краще запропонувати дітям виготовити їх власноруч, у таких випадках вони повніше втягуються в ситуацію, валідність методики підвищується.

Інструкція

«Уявіть собі, що кожен із вас, як дівчинка Женя з казки В. Катаєва «Квіточка-семиквіточка», отримав чарівну квіточку з сімома чарівними пелюсточками. Кожна пелюстка виконує одне бажання. Ця квіточка намальована на папері. Напишіть на кожній пелюстці одне своє бажання. Всього кожен із вас може написати сім найзаповітніших бажань. Всі зрозуміли, що потрібно зробити?»

Після такої інструкції психолог (соціальний працівник) відповідає на запитання дітей.

Обробка та інтерпретація результатів

1. Визначається спрямованість відповідей на виконання особистих бажань, бажань, зорієнтованих на користь інших людей (ровесників, вихователів, батьків, братів, сестер та ін.), таких, що стосуються школи, та «загальнолюдських» («Хочу, щоб люди ніколи не хворіли», «Щоб ніхто не вбивав інших людей», «Щоб вчені знайшли залишки давніх тварин» тощо).

Оскільки сама побудова методики орієнтує дітей передусім на актуалізацію власних бажань, то зазначення бажань «для інших» свідчить про широту мотивації, вихід за межі особистого досвіду, формування потреби в добрі для інших людей. Разом з тим несприятливими є варіанти, коли бажання «для себе» повністю відсутні.

2. Визначаються якісні категорії, які характеризують значну кількість переваг. Найчастіше зустрічаються відповіді про бажання володіти певними матеріальними благами, якимись новими якостями, здібностями, здобути нових друзів, підвищити успішність, виконувати вимоги вихователів тощо.

Несприятливими варіантами є фіксація всіх відповідей у сфері виконання вимог дорослих, а також цілком конкретних («дрібних») матеріальних благ (наприклад, хочу цукерку, жуйку, морозиво).

Необхідно звернути особливу увагу на відповіді, пов'язані з фізичною агресією («Я хотів би всіх побити, знищити», «Щоб помститися всім», «Щоб побили всіх тих, хто мене кривдить», або «Щоб мене не били», «Щоб мене хтось захистив, коли мене знову почнуть бити»).

Відповідь «Не знаю» є несприятливим показником, який може свідчити як про слабкість бажань і потреб, про недорозвиненість їх рефлексії, про те, що дитина не звикла аналізувати власні бажання, так і про своєрідну «відмову» від бажань, їх витіснення, про закритість по відношенню до дорослих, яка іноді носить характер негативного протесту. Який саме із варіантів має місце

в конкретному випадку, потрібно з'ясувати в процесі додаткової бесіди.

3. Визначається ступінь «тривалості» бажань у часі.
4. Виявляється модальність висловлювання («Я хочу», «Я хотів би»). Використання умовного способу свідчить про невпевненість дитини в своєму «праві на бажання» і є несприятливим симптомом.

«Кожній дитині» в Україні



«Кожній дитині» з 1998 року сприяє реформуванню системи захисту дітей, розвитку спектру спеціалізованих соціальних послуг для вразливих дітей та сімей з дітьми.



Відповідно до Стратегії діяльності організації фокус нашої роботи до 2011 року — проблеми сепарації дітей. ПБО «Кожній дитині» в Україні зосереджує свою діяльність на запобіганні розміщення дітей в інтернатних закладах, сприяє поверненню дітей у рідні сім'ї, влаштування у сімейні форми виховання (опіка й піклування, усиновлення, прийомна сім'я, ДБСТ) або переведення в ту чи іншу форму самостійного життя.



Наша діяльність



«Кожній дитині» працює на місцевому та регіональному рівні у Київській області, надаючи проектну підтримку органам державної влади і місцевого самоврядування у запровадженні механізму гейткіпінгу та розвитку інтегрованих соціальних служб для вразливих сімей і дітей на рівні громади як основної складової такого механізму, спрямованого на попередження вилучення дітей із сім'ї, влаштування до системи інтернатних закладів усіх типів.

Водночас ПБО «Кожній дитині» активно працює на національному рівні, беручи участь у розробці політики у сфері забезпечення прав дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування й дітей, які перебувають під ризиком вилучення із сім'ї.

Пріоритетними напрямками стратегії ПБО «Кожній дитині» в Україні є такі:



- розвиток та подальше впровадження механізму гейт-кіпінгу, поширення моделі інтегрованих соціальних служб як інструменту попередження збільшення кількості кризових сімей, запобігання розміщенню дітей в інтернатні заклади та забезпечення соціального супроводу для дітей у сімейних формах виховання.
- запровадження інноваційних методів та технологій соціальної роботи з сім'ями з дітьми, включаючи оцінку потреб дитини та її сім'ї.
- підтримка позитивних змін та реформ, що відбуваються у системі захисту дітей та підтримки сімей з дітьми, а також запровадження альтернатив закладам інтернатної опіки.



Наші публікації

Журнал «Права дітей»

Періодичне видання, що виходить двічі на рік з 2004 року. У журналі розкриваються інноваційні теорії та практики соціальної роботи з сім'ями та дітьми, представлено міжнародний та український досвід.

Останні випуски журналу стосувалися таких тем:

- Молодь, позбавлена батьківського піклування, 2010, №2 (10)
- Реформа інтернатних закладів, 2010, №1 (9)
- 20-річчя Конвенції ООН про права дитини, 2009, №2 (8)
- Ранній розвиток дитини, 2009, №1 (7)



Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації

Навч.-метод. комплекс /Автор.-упоряд.: О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський та інш. / За заг. ред.: І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петрович — К.: Фенікс, 2007. - 528 с.

У навчально-методичному комплексі подано теоретичні і практичні аспекти розвитку та діяльності інтегрованих соціальних служб, що створюються в системі центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Розкрито інноваційні технології соціальної та соціально-педагогічної роботи з вразливими сім'ями з дітьми.

Організація та проведення соціальної рекламно-інформаційної кампанії

Метод. посібник / Авторський колектив: Т. А. Марочко, Є. В. Ромат,
А. Л. Стрелковська, Т. В. Хімченко. — К.: Фенікс, 2007. -133 с.

Методичний посібник містить рекомендації щодо психологічних особливостей створення, розповсюдження соціальних рекламних матеріалів та оцінки їх ефективності; розглядає аспекти медіапланування, організації та проведення соціальних рекламно-інформаційних кампаній в умовах українського медіа-простору і розрахований на студентів та практиків соціальної сфери.

Усі посібники та матеріали проектів можна знайти на сайті **Представництва благодійної організації «Кожній дитині»:**
www.everychild.org.ua



Навчальний посібник

Зверєва Ірина Дмитрівна
Кияниця Зінаїда Петрівна
Кузьмінський Володимир Олександрович
Петрочко Жанна Василівна

Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики

Частина I

Рекомендовано Міністерством освіти і науки України
як навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів

Відповідальні за випуск: Дибайло Василина, Швед Оксана
Літературний редактор: Полонська Ольга

Підписано до друку 10.01.2011. Формат 70X100/16
Папір офсетний. Друк офсетний.